

Susanna Markkula

**PALKANLASKENNAN TOIMINTAOHJEISTON KEHITTÄMINEN
KÄYTTÄJÄYSTÄVÄLLISEMMÄKSI TOIMEKSIANTAJAYRITYKSESSÄ**

**PALKANLASKENNAN TOIMINTAOHJEISTON KEHITTÄMINEN
KÄYTTÄJÄYSTÄVÄLLISEMMÄKSI TOIMEKSIANTAJAYRITYKSESSÄ**

Susanna Markkula
Opinnäytetyö
Kevät 2014
Liiketalouden koulutusohjelma
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma, Taloushallinto

Tekijä: Susanna Markkula

Opinnäytetyön nimi: Palkanlaskennan toimintaohjeiston kehittäminen käyttäjäystävällisemmäksi toimeksiantajayrityksessä

Työn ohjaaja: Arja Itkonen

Työn valmistumislukukausi ja vuosi: Kevät 2014

Sivumäärä:39+6

Opinnäytetyön tarkoitus on kehittää toimeksiantajayrityksen palkanlaskennan toimintaohjeistoa käyttäjäystävällisemmäksi. Kehittämistehtävän valintaan vaikutti toimeksiantajayrityksessä vallalla ollut käsitys siitä, että toimintaohjeistoa ei käytetä. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää käyttävätkö palkanlaskijat toimintaohjeistoa, ja jos eivät niin miksi. Tämän lisäksi tutkimuksessa pyrittiin selvittämään, kuinka toimintaohjeistoa tulisi muuttaa, jotta se palvelisi tarkoitustaan. Tutkimuksessa käytettiin sekä laadullisia että määrällisiä tutkimusmenetelmiä. Tietoa toimintaohjeiston käytöstä kerättiin kyselyllä, joka lähetettiin kaikille yrityksessä työskenteleville palkanlaskijoille. Tämän lisäksi kyselyn tuloksien pohjalta rakennettiin havainnointitilanne, jonka yhteydessä toteutettiin pienimuotoinen haastattelu. Painoarvo tutkimustuloksien tulkinnassa oli laadullisilla kysymyksillä, sillä tutkimuksessa selvitettiin palkanlaskijoiden kokemuksia toimintaohjeiston käytöstä.

Kyselyn perusteella selvisi, että tiedon löytyminen toimintaohjeistosta koettiin haastavaksi ja tämä oli suurin syy miksi toimintaohjeistoa ei käytetty. Tiedon etsimiseen meni palkanlaskijoiden mielestä liian kauan aikaa ja tämän vuoksi ongelmatilanteissa käännettiin mieluummin esimerkiksi kollegan puoleen. Toimintaohjeiston käyttömukavuuteen liittyen kyselyssä nostettiin esiin selkeän sisällysluettelon ja hakutoiminnon puuttuminen sekä tiedon jäsenitys yläotsikoiden alle. Havainnoinnissa nousivat esiin samat asiat kuin kyselyissä. Kaikki havainnoinnin kohteet olivat sitä mieltä, että tiedon etsimiseen meni liian kauan aikaa. Havainnoinnin yhteydessä selvisi, että ohjeet eroavat toisistaan niin sisällöllisesti kuin ulkoisesti.

Tutkimustulosten pohjalta kehitettiin konkreettinen ehdotus toimintaohjeiston sisällön uudelleen jäsentämiseen. Toimintaohjeistolle tulee kehittää hakutoiminto ja sivukartta. Nämä parantaisivat toimintaohjeiston käyttäjäystävällisyyttä. Tieto ja jäsenneltiin uudelleen kahdella eri menetelmällä. Näen toimintaohjeiston käytön uusien palkanlaskijoiden koulutuksessa olevan avainasemassa toimintaohjeiston logiikan selventämiseksi. Kun palkanlaskija oppii käyttämään toimintaohjeistoa, hän löytää tiedon sieltä nopeasti ja tietää minkälaisiin tilanteisiin toimintaohjeistoa voi käyttää.

Avainsanat: tiedonhallinta, dokumentit, tietämyksenhallinta

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree programme in Business Economics, Option of Financial Administration

Author: Susanna Markkula

Title of Bachelor's Thesis: Improving user-friendliness of payroll computation instructions for a client company

Supervisor: Arja Itkonen

Term and year of completion: Spring 2014

Number of pages: 39+6

The main goal of this thesis was to improve the user-friendliness of the payroll accounting instructions used by the client company. The choice of topic was influenced by the general opinion of the staff that the instructions were not used. The aim of the study was to examine whether the instructions are used or not and how they should be modified to best serve their purpose.

Both qualitative and quantitative methods were used in this study. Initial data was collected using a questionnaire that was sent to the payroll accountants working in the company. The observation situation and an interview were designed on the basis of the results obtained from the questionnaires. The qualitative data was emphasized more since the experience of the user was at the core of the study.

The questionnaire revealed that the information needed was not easy to find from the instructions and therefore, in order to save time the employees used alternative sources, such as colleagues. There were also problems arising from the unclear table of content, the lack of a search tool and the division of the information under vague headings. Observation situations and interviews verified the problems found in the questionnaires. All the test subjects found that it required too much time to look for some specific information from the instructions. The observation situations also revealed that the instructions often varied in terms of both substance and appearance.

A practical improvement proposal was made based on the results of the study. The incorporation of a search tool and sitemap into the instructions is the main thing to consider. The thesis also includes two proposals concerning the organization of the instructions. The instructions should be used in the orientation process of new employees in order to give them a general idea of what the instructions contain, and to facilitate the use of them in the future.

Keywords: knowledge management, documents, information management

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
2	TIEDONHALLINTA.....	7
3	DOKUMENTTIENTENHALLINTA.....	9
3.1	Dokumentin elinkaari	10
3.2	Versionhallinta.....	11
3.3	Metatietojen hallinta	12
3.4	Muutosten hallinta	13
3.5	Työnkulun hallinta	14
3.6	Tiedostomuodot.....	15
3.7	Tietoturva	16
4	TIETÄMYKSENHALLINTA	18
5	INTRANET TIEDON JAKELU- JA HAKUKANAVANA	20
6	TUTKIMUKSEN KUVAUS	22
6.1	Kysely.....	22
6.2	Havainnointi ja haastattelu	23
7	TULOKSET	26
7.1	Kysely.....	26
7.2	Havainnointi ja haastattelu	33
8	JOHTOPÄÄTOKSET JA POHDINTA	35
	LÄHTEET.....	39
	LIITTEET	40

1 JOHDANTO

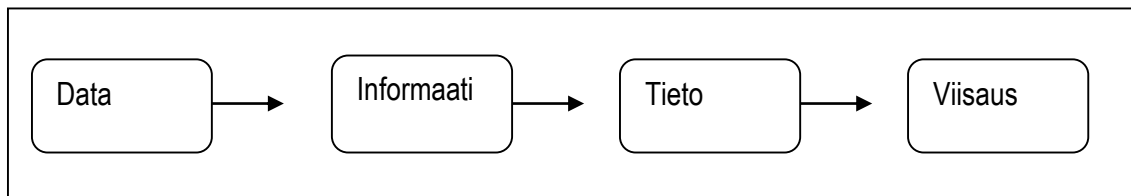
Opinnäytetyöni tarkoituksena on kehittää palkanlaskennan toimintaohjeistoa käyttäjäystävällisemmäksi toimeksiantajayrityksessä ja saada toimintaohjeisto palvelemaan palkanlaskijoita entistä paremmin heidän jokapäiväisessä työssään. Tutkimukseni perusteella tarkoitukseni on antaa toimeksiantajayritykselle kehitysehdotus toimintaohjeiston rakenteeseen liittyen. Rakennemuutos käsittää tiedon jäsenyyksen uudelleen pääotsikoiden alle. Tämän lisäksi tarkoitukseni on selvittää kuinka käytettävyyttä voitaisiin yleisesti parantaa. Opinnäytetyöni tietoperusta koostuu tietämyksen-, tiedon- sekä eritoten dokumenttienhallinnasta. Työssäni määrittelen toimintaohjeiston ohjeet dokumenteiksi ja tietämyksenhallinnalla haluan ottaa kantaa yritykselle merkityksellisen tiedon merkitykseen ja sen jakamiseen.

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on taloushallinnon palveluita tuottava yritys. Toimintaa yrityksellä on ympäri Suomea ja se työllistää noin 350 henkilöä. Yrityksessä on käytössä kaksi eri sähköisen taloushallinnon ohjelmaa. Toimintaohjeistosta löytyy ohjeita molempiin ohjelmiin ja yleisesti tilanteisiin, joita palkanlaskija kohtaa työssään. Toimintaohjeisto on tarjolla yrityksen intranetissä ja toimintaohjeiston hallinta on jakautunut eri tahoille yrityksen sisällä. Yrityksessä vallalla olleen käsityksen mukaan palkanlaskijat kokivat toimintaohjeiston käytön haastavaksi ja toimintaohjeiston käytön vähäiseksi. Näin ollen toimintaohjeisto ei täytä tarkoitustaan palkanlaskijan tukena ongelmatilanteita kohdattaessa.

Tutkimuskysymyksekseni muodostui, kuinka toimintaohjeistoa tulisi muuttaa, jotta se palvelisi palkanlaskijaa hänen työssään? Tavoitteenani oli selvittää, kuinka palkanlaskijat kokevat nykyisen toimintaohjeiston käytön sekä millaisia muutoksia he siihen kaipaavat, jotta toimintaohjeiston käytettävyys paranisi. Vastauksia tutkimuskysymykseeni lähdin hakemaan sekä kvalitatiivisilla että kvantitatiivisilla tutkimusmenetelmillä. Pääpaino kehittämistehtävän kannalta oli kuitenkin kvalitatiivisin kysymyksiin ja keinoin hankituilla tiedoilla ja näkökulmilla. Tutkimusmenetelmiksi valitsin kyselyn, havainnoinnin sekä pienimuotoisen haastattelun havainnoinnin yhteydessä. Tutkimustulosteni perusteella kehitin toimeksiantajayritykselleni kaksi erilaista jäsentelyehdotusta siitä kuinka ohjeet voisi jäsentellä selkeämmin.

2 TIEDONHALLINTA

Tiedonhallinta voidaan määrittää eri tavoin riippuen siitä kuinka sana tieto käsitetään. Tiedonhallinta voi olla tietokantojen hallintaa, tietämyksenhallintaa tai liiketoimintatiedon hallintaa. (Kaario & Peltola 2008, 3-8.) Tieto muodostuu datasta ja sen luomasta informaatiosta. Tämä informaatio muodostuu tiedoksi, kun se jäsenellään ja sille muodostuu asiayhteys niin, että sen hyödyntäminen eri tilanteissa on mahdollista. Tieto voi edelleen kehittyä ymmärrykseksi ja viisaudeksi. (Tähinen 2005, 80.) Tietoon liittyy ihmisen ymmärrys ja taidot, sekä muun muassa kokemus ja oivallus. Viisaudesta voidaan puhua, kun tietoa opitaan käyttämään oikein. (Virtainlahti 2008, 32.) Tiedon luokittelu on esitetty kuviossa 1.



KUVIO 1. Tiedon luokittelu (Virtainlahti 2008, 33)

Tieto on noussut yhdeksi yritysten kilpailuvaltiaksi. Tieto nähdään yrityksen voimavarana, jonka avulla voidaan tehostaa yrityksen suorituskykyä ja toimintaa. Yrityksen tulee tunnistaa sille tärkein tieto ja sen elinkaari. Tämän lisäksi on tärkeää toiminnan tehostamisen kannalta, että tieto siirtyy nopeasti ja virheettömänä tiedon tarvitsijalle. Asiantuntijatyössä tiedon haku- ja yhdistelytekniikat sekä tietosisältöjen yhteensopivuuden lisääminen parantavat tehokkuutta. Nämä nousevatkin keskeisimmiksi tehokkuustekijöiksi asiantuntijatyössä. (Kaario & Peltola 2008, 3-8.) Opinnäytetyöni kannalta tiedonhallinta on syytä määritellä tietämyksenhallinnaksi ja eritoten dokumenttienhallinnaksi.

Ihmisten ja tietojärjestelmien tuottama tallennettu tieto on kasvanut suuresti ja tämä kasvu tulee jatkumaan. Uutta tietoa tuotetaan jatkuvasti niin sähköisessä kuin ei-sähköisessäkin muodossa. Yritykselle arvokkaan ja liiketoimintakriittisen tiedon löytäminen ihmisten ja tietojärjestelmien tuottamasta tiedon määrästä on haasteellista. (Kaario & Peltola 2008, 10.)

Tiedonhallinnan palveluina nähdään muun muassa dokumenttienhallinta, arkistointiympäristöt ja verkkosisällönhallinta. Näitä palveluita on perinteisesti kehitetty itsenäisesti toisistaan riippumattomina osina. Tiedonhallinnan kannalta nämä palvelut tulisi nähdä toisiaan täydentävinä palveluina. (Kaario & Peltola 2008, 18.)

Laamasen mukaan modernit tietojärjestelmät ovat olennaisessa osassa, kun ajatellaan tiedon ylläpitoa ja jakamista. Erilaiset tietojärjestelmät ovat osa nykypäiväistä yritystä ja monessa yrityksessä tiedot ovat jakautuneet useisiin eri tietojärjestelmiin. Tietojärjestelmät mahdollistavat tiedon nopean jakamisen sitä tarvitseville. Esimerkiksi laatukäsikirja, joka sijaitsee yrityksen intranetissä, saadaan samanaikaisesti päivitettyä ja jaettua kaikille sitä tarvitseville. (2005, 218, 222–223.)

Tiedonhallinnan avulla pyritään parantamaan tehokkuutta. Tällä pyritään tiedon nopeampaan löytymiseen ja tietoresurssien tehokkaampaan käyttöön. Tehokkuuden lisäksi tiedonhallinnan kehittämisessä nousevat esiin myös tavoiteltava laatu, riskien hallinta ja tiedon palvelevuus. Tiedonhallinnan kehittämistä voidaan lähteä viemään eteenpäin näiden kaikkien kehittämistavoitteiden mukaan. Laadun ja riskien hallinnan näkökulmasta tiedonhallinnan tavoitteita ovat muun muassa varmistaa laadukas ja luotettava tietosisältö, tietoturvallisuus ja organisaation muistin kerryttäminen. Tiedon palvelevuudella taas pyritään varmistamaan lisäarvon tuottaminen palveluille, tietojen saatavuus ja läpinäkyvyys sekä yrityksen ydinprosessien tukeminen. (Kaario Peltola 2008, 128.) Tarkasteltaessa tietoa tulee sen hallinnassa ottaa huomioon tiedon eri ominaisuudet, tiedon ikä, sisältö, muoto, laatu, luotettavuus sekä tiedon turvaaminen (Stenberg 2006, 42).

Tieto käy elinkaarensa aikana läpi monia eri vaiheita. Riippumatta siitä miten sana tieto käsitellään, tulee tiedonhallinnassa ottaa huomioon tiedon elinkaaren eri vaiheet. Tieto ja viestintätekniikoiden nopea kehittyminen on vaikuttanut tiedon eri elinkaaren vaiheisiin ja niiden muutoksiin (Stenberg 2006, 20). Stenberg määrittelee tiedon elinkaaren seuraavasti: tiedon elinkaareen kuuluu tiedon hankinta ja varastointi, tiedon hyödyntäminen, kehittäminen, arkistointi ja suodatus sekä epäolennaisen tiedon poistaminen (2006, 42). Opinnäytetyöni kannalta käsitän tiedonhallinnan dokumenttienhallinnan kautta. Toimintaohjeisiin on tallennettu suuri määrä yritykselle merkityksellistä tietoa, joka tukee palkanlaskennan prosessia. Dokumenttimuotoisen tiedon elinkaarta olen tarkastellut lähemmin luvussa dokumentin elinkaari.

3 DOKUMENTTIENTENHALLINTA

Kaario ja Peltola määrittelevät dokumentin ihmisen ymmärrettäväksi tarkoitetuksi loogiseksi ja merkitykselliseksi tallennetuksi tietokokonaisuudeksi. Dokumenttien määritelmä on laajempi kuin esimerkiksi asiakirjan määritelmä. Asiakirjat ovat yrityksen virallisia dokumentteja, jotka ovat yrityksen vastuulla ja hallinnassa. (2008, 20). Anttila (2001, 1) määrittelee dokumentin ihmisen tarkasteltavaksi tarkoitetuksi asiakokonaisuudeksi. Dokumentilla on tietosisältö, looginen rakenne ja sen tarkoituksena on välittää tieto yhtenäisenä kokonaisuutena eteenpäin (Järvelin 1995, 9). Dokumentti käsittää fyysisen tiedoston sekä sen kuvailutiedot. Aikaisemmin dokumentit on käsitetty lähinnä paperisina dokumentteina, mutta nykyään dokumentit ovat usein sähköisiä dokumentteja tai sähköisiksi muutettuja paperidokumentteja. (Anttila 2001, 1). Asiakirjan määrittelyyn verrattuna dokumentin määritelmä on väljempi ja antaa enemmän tilaa soveltaa määritelmää. Toimintaohjeiston ohjeet voi toki määritellä myös asiakirjoiksi, mutta dokumenttien laajemman määritelmän vuoksi näen ohjeet dokumentteina.

Huonosta dokumenttienhallinnasta kärsii niin yrityksen palvelun laatu kuin työn tehokkuus. Yrityksissä hallittavien dokumenttien määrä on kasvanut suuresti johtuen muun muassa siitä, että erilaisten dokumenttien tuottaminen on helppoa nykyisten tietojärjestelmien avulla. Hallittavien dokumenttien suuri määrä on johtanut siihen, että niiden etsimiseen voi mennä suuri osa työajasta. Toimistotyöntekijällä voi mennä jopa puolet työajasta dokumenttien etsimiseen. Työajan kuluminen dokumenttien etsimiseen turhauttaa työntekijät. Dokumenttien etsimiseen menevän ajan lyheneminen toisi yritykselle merkittäviä säästöjä. (Anttila 2001, 3.) Mielestäni suurin säästö tapahtuisi juuri siinä, että työntekijöiden tiedonhakuun käyttämä aika vapautuisi itse työn tekemiseen.

Dokumenttien etsimiseen menevän ajansäästön lisäksi yrityksissä, joissa tieto nähdään yrityksen tärkeimpänä pääomana, kuten asiantuntija-aloilla, on tärkeää saada tieto ja tietämys dokumentoitua. Tiedon pirstaloituminen eri työasemille ja tiedon keskittyminen yhdelle työntekijälle vievät pohjan yrityksen toimivuudelta. Tietoa ei saada uusien työntekijöiden saataville ja näin yritys ei kestä hyvin työntekijöiden vaihtuvuutta, sillä vanhat työntekijät vievät tiedon mukanaan. Tämän lisäksi huonosti järjestetty dokumenttienhallinta aiheuttaa ongelmia tiedon jakamisessa nopeasti sitä tarvitseville. (Anttila 2001. 3.)

Dokumenttienhallinta sähköisesti vaatii yritykseltä dokumenttienhallintajärjestelmää. Sen avulla hallitaan dokumentin eri elinkaaren vaiheisiin liittyviä työvirtoja kuten tarkastusta, julkaisua ja jakelua. Dokumenttien hallinnassa on kyse yrityksen toimintatapojen määrittelemisestä ja yhteisten sääntöjen noudattamisesta. Tärkeintä dokumenttienhallintajärjestelmässä on, että se tukee yrityksen toimintatapoja. (Anttila 2001. 4-5.) Dokumenttienhallintaan liittyvät hallintatoiminnallisuudet tulee johtaa yrityksen tarpeista. Dokumenttienhallintaan liittyvät olennaisesti versionhallinta, metatietojen hallinta, sisältöyksikön sisään- ja uloskuittaus sekä tietosisältöön kohdistuvien tapahtumien taltiointi analysointia ja todentamista varten. (Kaario, Peltonen 2008, 23.)

3.1 Dokumentin elinkaari

Dokumenttimuotoisen tiedon elinkaarta tarkasteltaessa tunnistetaan neljä päävaihetta. Kuvion 2 mukaan tiedon elinkaari jakautuu seuraaviin vaiheisiin: tiedon taltiointi, tiedon ylläpito ja hallinta, tiedon säilytys ja arkistointi, tiedon esittäminen, jakelu ja julkaisu. Koko dokumentin elinkaaren aikana on varmistuttava siitä, että tieto pysyy eheänä ja siihen kohdistuneet muutokset ovat jäljitettävissä. (Kaario & Peltola 2008, 9.)



KUVIO 2. Dokumenttimuotoisen tiedon elinkaaren päävaiheet (Kaario & Peltola 2008, 10.)

Tiedon taltioiminen tarkoittaa tiedon tallentamista tietovarastoihin. Tallennettu tieto tulee olla hallittavissa yrityksen tiedonhallintamenetelmin ja apuvälinein. Kun tieto tallennetaan tietovarastoihin, tulee sille antaa tiedon hallinnan edellyttämät metatiedot. Taltiointivaiheessa metatietojen antaminen on usein pakollista ja luontevinta. Taltiointivaiheessa tiedolle annettavia metatietoja ovat muun muassa tietoa kuvaileva luokittelu- ja kuvailutiedot sekä tiedot sähköistä arkistointia

varten. Taltiointivaiheessa tulee ottaa huomioon myös tiedon käytettävyys, löydettävyys ja hallittavuus yrityksen tietovarastossa. Esimerkiksi tiedon löydettävyyttä parannettaessa tieto indeksoidaan hakukoneita varten. Tiedon taltioimisen tarkoituksena on saada tallennettava tietosisältö kustannustehokkaasti ja laadukkaasti hallittavaan muotoon. Tiedon taltiointi käsittää kaikki ne toimenpiteet, jotka tarvitaan tietosisällön joko uuden tai jo olemassa olevan liittämiseen yrityksen tiedonhallinnan piiriin. (Kaario & Peltola 2008, 10.)

Tiedonhallinnan tehtävä on varmistaa, että tietoa ylläpidetään yrityksessä etukäteen sovituin menetelmin ja periaattein. Tiedonhallintavaihe kattaa koko sen ajan, jonka tieto on yrityksen vastuulla ja tietojärjestelmissä. Metatiedot ja tietosisältöön liittyvän luokittelun ylläpito ovat osa hallintaprosessia. Tiedon ylläpito ei ole selkeästi eriteltävä vaihe dokumentin elinkaareissa vaan se on läsnä koko elinkaaren ajan. Esimerkiksi tiedon ylläpitoon liittyvä ja sitä helpottava versionhallinta voi kohdistua mihin tahansa dokumentin elinkaaren vaiheeseen. (Kaario & Peltola 2008, 10.)

Tiedon säilytys ja arkistointi ovat myös vaikeasti eriteltävä vaihe dokumentin elinkaareissa. Erityisen vaikea on eritellä sähköinen arkistointi omaksi erilliseksi vaiheeksi, sillä se voi kohdistua dokumentin eri versioihin sen elinkaaren eri vaiheissa. Arkistointi voi olla lyhytaikaista tai pitkäaikaista. Arkistoinnin ja säilytyksen periaatteet on määritelty joko yrityksessä, laissa tai yleisissä normeissa. Arkistolaki ja asetus arkistolaitoksesta säätelevät arkistointia, sen tehtäviä ja yrityksiä Suomessa. (Kaario & Peltola 2008, 10.)

Tiedon esittäminen, jakelu ja julkaisu seuraavat tiedon luontia. Tiedosta voidaan julkaista useita eri versioita eri jakelukanavilla sekä julkaistava tieto voi olla vain osa alkuperäistä tekstiä. Tämä on mahdollista muuttamatta alkuperäisen tiedon sisältöä tai metatietoja. Tällainen monikanavainen ja personoitu jakelu antaa yritykselle uudenlaisia mahdollisuuksia sisällönhallintaan verrattuna asiakirjakeskeiseen tiedonhallintaan, joka ei ota huomioon tiedon tai asiakirjan elinkaarta. (Kaario & Peltola 2008, 10.)

3.2 Versionhallinta

Dokumentin elinkaaren aikana dokumentista muodostuu monia eri versioita. Versionhallinnassa on olennaista dokumenttienhallintajärjestelmä. Dokumenttienhallintajärjestelmä tarkoittaa perinteisesti eri nimeämiskäytäntöjen sopimisesta yrityksessä. Tällainen käytäntö on kuitenkin mahdol-

lista toteuttaa vain tiettyyn pisteeseen, jonka jälkeen version hallinnassa on siirryttävä dokumenttienhallintaympäristöön, jotta versionhallinta olisi helpommin hallittavissa ja toteutettavissa. Versionhallinta on yksinkertaisimmillaan sitä, että dokumentin käyttäjällä on käytössään dokumentin viimeisin versio. Mikäli dokumentit ovat yhteiskäytössä, tulee versionhallinnassa ottaa mukaan tiedostojen lukitsemismahdollisuus. Tämän avulla dokumentti lukkiutuu käyttäjälle muokattavaksi ja vapautuu muokkauksen jälkeen muille. (Kaario & Peltola 2008, 23-24.)

Versionhallinnan tarkoituksena on pitää kirjaa dokumenttiin tehdyistä muutoksista sekä mahdollistaa paluu edellisiin dokumentin versioihin. Jokaiselle versiolle tulee antaa muutostiedot, joissa kerrotaan mitä muutoksia dokumenttiin on tehty edelliseen versioon verrattuna. Tämä helpottaa muutoshistorian seuraamista. Versionhallinnan tarve riippuu paljon yrityksestä ja eri versiot nimeään yrityksen tarpeiden mukaan. Versionhallinnassa käytetään yleensä kahta versiointitasoa, pää- ja aliversiot. Pääversiot ovat julkaistuja dokumentteja ja ne nimetään yleensä numeerisesti esimerkiksi 1.0 tai 2.0. Aliversioita käytetään keskeneräisten dokumenttien hallinnassa. Nämä nimetään yleensä numeerisesti juoksevilla numerosarjalla joka liitetään pääversion nimen taakse, esimerkiksi x.1 tai x.2. Kun aliversio julkaistaan, muuttuu se pääversioksi jolloin esimerkiksi aliversio 1.3 muuttuu pääversioksi 2.0. (Anttila 2001. 37-39)

3.3 Metatietojen hallinta

Metatieto eli metadata on tietoa tiedosta. Tyypillisiä metatietoja ovat tiedon nimi, omistaja, tietotyyppi, tiedon päivityshistoria sekä tiedon käyttöoikeudet. Metatiedot voivat olla tiedon käyttäjän näkökulmasta tarpeellisia tietoja tiedosta tai teknisiä tietoja tiedosta kuten tietoja dokumenttien muunnoksista. (Hovi, Koistinen & Ylinen 2001, 110-111.)

Metatieto tunnetaan myös nimillä kuvailutieto tai ominaisuustieto. Metatiedot ovat tehokkaan tietosisällön löytymisen ja käsittelyn avainasemassa. Metatiedoilla on olennainen osa myös varmistettaessa tietosisältöjen yhtenäisyys, kun esimerkiksi dokumentti on yrityksessä yhteiskäytössä. Metatietoja kertyy dokumentille koko sen elinkaaren ajan, luomisesta hävittämiseen. Metatiedon tulee olla teknisesti helposti erotettavissa dokumentin tietosisällöstä. Tiedon elinkaarta ohjataan metatietojen avulla tiedon synnystä sen hävittämiseen. Toisinaan metatietoja jää jäljelle vaikka itse dokumentti on hävitetty. (Kaario & Peltola 2008, 25-26.)

Kaario ja Peltola luokittelevat metatiedot kahteen eri luokkaan, hallinnallisiin ja sisällöllisiin metatietoihin. Hallinnalliset metatiedot tuotetaan usein ohjelmallisesti, näitä ovat muun muassa tiedot dokumentin tekijästä ja muokkaushistoriasta. Sisällölliset metatiedot ovat dokumentin kuvailua ja luokittelua ja näiden tuottaminen koetaan hankalammaksi. Sisällöllisillä metatiedoilla on yhteys muun muassa yrityksen tiedon luokitteluun. (2008, 26.)

Metatietoja tallennettaessa tulisi käyttää alan standardeja ja suosituksia. Standardoitujen metatietojen käyttö luo pohjaa teknisille ja semanttiselle yhdenmukaisuudelle. Semanttinen yhdenmukaisuus tarkoittaa samojen käsitteiden käyttöä metatiedoissa ja näiden käsitteiden yhdenmukaista ymmärtämistä. Standardeja on monia ja yleensä ne ovat yleensä toimialakohtaisia. Standardit voivat ottaa kantaa metatietojen sisältöön tai niiden teknisiin rakenteisiin. (Kaario & Peltola 2008, 27-28.) Yrityksessä voidaan määrittää myös omia sääntöjä ja rajoituksia, joilla pyritään standardoimaan yrityksessä käytettäviä dokumenttien ominaisuustietoja. Osa dokumenteille määritettävistä metatiedoista voi olla määritetty pakollisiksi tiedoiksi yrityksessä. Tämä estää dokumenttien muodostumisen dokumenttienhallintajärjestelmään ilman ominaisuustietoja. (Anttila 2001, 156.)

Dokumenttienhallintajärjestelmän tarkoituksena on tallentaa itse dokumentit ja niiden ominaisuustiedot, eli metatiedot. Näiden avulla dokumenttien järjestäminen joustavasti ja haku onnistuvat tietojärjestelmistä. Dokumenttienhallintajärjestelmä huolehtii version hallinnasta sekä sen avulla määrittellään dokumenttien käyttöoikeuksia. (Anttila 2001, 5.)

3.4 Muutosten hallinta

Kaarion ja Peltolan mukaan dokumenttien sisään- ja uloskuittaustoiminto on välttämätön osa versionhallintaa. Kuittaustoiminnon avulla pidetään yllä tietoa siitä, kuka dokumenttia muokkaa ja näin vältetään dokumenttien päällekkäiset muokkaustapahtumat. (2008, 29).

Dokumenttienhallintaohjelman uloskuittaustoiminto lukitsee dokumentin toisilta käyttäjiltä siten, etteivät he pääse tekemään muutoksia dokumenttiin, mutta pääsevät tarkastelemaan dokumenttia. Kun yrityksen käytössä on dokumenttienhallintajärjestelmä, kirjataan dokumentti sisään järjestelmään ja tämän jälkeen dokumentti on valmis julkaistavaksi. Julkaisu voidaan toteuttaa joko heti dokumentin valmistuttua tai tarkastuksen ja hyväksynnän jälkeen. Sisään ja uloskuittaustoiminto

on olennainen osa niin dokumentin muutosten hallintaa kuin versionhallintaakin. (Anttila 2001, 36-37.)

Keskeisin asia muutosten hallinnassa on tietosisältömuutosten jäljitettävyyden ja todennettavuus. Kaikki tehdyt muutokset dokumentin tietosisältöön tulee olla kirjattuna myöhempää tarkastelua varten. Merkinnoista on käytävä ilmi muutoksen tekijä, muutoksen ajankohta sekä tieto siitä millaisia muutoksia dokumenttiin on tehty. Tietosisällön muutosten tulee tapahtua vain siihen oikeutettujen henkilöiden toimesta ja tiedon elinkaaren sen sallivassa vaiheessa. (Kaario & Peltola 2008, 29-30.)

Muutokset kohdistuvat yleensä dokumentin tietosisältöön tai metatietoihin, myös dokumentin rakenteelliset muutokset voidaan ottaa mukaan muutosten hallintaan. Tietosisältöön kohdistetut muutokset tulee pystyä jäljittämään. Metatietoihin tehdyt muutokset ovat luonnollinen osa dokumentin elinkaarta. Muutostenhallinta liittyy tiukasti muun muassa versionhallintaan tai käyttöoikeuksien hallintaan. (Kaario & Peltola 2008, 30.)

3.5 Työnkulun hallinta

Dokumenttien työnkulun hallinta käsittää dokumentille tehtävät toimenpiteet dokumentin eri elinkaaren vaiheissa (Kaario & Peltola 2008, 32). Dokumenttien hallinnassa tallennetaan dokumentin eri työvaiheiden eli dokumentin tuottamisen, kommentoinnin, tarkastuksen, hyväksynnän, julkaisun ja jakelun, muodostamia versioita ja tietoa sekä hallitaan näitä. Jokaisesta vaiheesta tulee tallentua tietojärjestelmään tieto, johon voidaan dokumentin myöhemmässä työvaiheessa palata. (Anttila 2001, 64.)

Dokumenttien työnkulunhallinta ja versionhallinta liittyvät tiiviisti toisiinsa. Dokumenttiin kohdistuvat työnkulun vaiheet luovat dokumentista uuden version. Dokumentin työnkulku voidaan esittää kaaviona, josta tulevat esiin muun muassa dokumentin hallintaan liittyvät roolit, tietojärjestelmät, tehtävät sekä työnkulun ohjaus eri tehtävien välillä. (Kaario & Peltola 2008, 32.)

Dokumenttien kommentoinnin tarkoituksena on parantaa tiedonkulkua ja tallentaa dokumenttiin liittyvää tietoa. Dokumenttienhallintajärjestelmä mahdollistaa dokumenttien kommentoinnin järjestelmässä, esimerkiksi virheellisestä dokumentista voi jättää kommentin järjestelmään eikä tarvitse

lähettää erillistä sähköpostia dokumentin virheellisyydestä. Tämän lisäksi dokumenttien kommentointi järjestelmässä takaa sen, että muutokset ja ennen kaikkea niiden syyt voidaan jälkikäteen selvittää. (Anttila 2001, 64-65.)

3.6 Tiedostomuodot

Tiedostomuodon valinta on oleellinen osa niin dokumentin- kuin tiedonhallintaa. Tiedostomuodon valinnassa tulee ottaa huomioon tiedon myöhempi hyödyntäminen ja julkaisumahdollisuudet erilaisissa julkaisukanavissa ja muodoissa. Dokumentin sisältö ja ulkoasuun liittyvät ominaisuudet tulee erottaa toisistaan sekä valitun tiedostomuodon tulee olla standardoitu, jotta taataan tiedon säilyminen. Tiedostomuodon valinnassa on kyettävä varmistumaan tiedon eheänä pysyminen mahdollisista tiedostomuotojen päivityksistä huolimatta. Tiedostomuodon valintaan vaikuttaa myös sähköinen arkistointi, sillä dokumentin tulee olla saatavilla ja ymmärrettävässä muodossa koko sen elinkaaren ajan. (Kaario & Peltola 2008, 33.)

Tiedostomuodon valinnassa tulee ottaa huomioon myös dokumentin vastaanottajalla käytössä olevat sovellukset. Tiedon jakamiseen valittavan tiedostomuodon valinnassa olennaisinta on myös tietää miten dokumentin vastaanottaja dokumenttia käyttää. Tarvitseeko hänen päästä muokkaamaan dokumentin tietoja vai riittääkö hänelle vain dokumentin tarkastelumahdollisuus. Yrityksen sisällä jakelu on yksinkertaisempaa. Dokumentti voidaan jakaa linkkien kautta. Näiden kautta dokumenttia tarvitseva pääsee suoraan dokumenttiin. (Anttila 2001, 118,120.)

Tiedostomuotojen avautuminen on ollut Kaarion ja Peltolan mukaan yksi näkyvimmistä muutoksista dokumenttien hallinnassa. Dokumenttien tallentaminen avoimeen muotoon mahdollistaa tiedon hyödyntämisen eri tietojärjestelmien välillä. Ihannetilanteessa käytössä olisi vain yksi yleinen, avoin ja standardoitu tapa tuottaa, tallentaa sekä siirtää dokumentteja. (2008, 36.)

Yrityksessä tulee määritellä missä muodossa alkuperäiset tiedot tuotetaan ja missä muodossa dokumentit arkistoidaan. Tiedon- ja dokumenttienhallintajärjestelmät takaavat erimuotoisten dokumenttien eheyden toteutuksen tilanteessa, jossa alkuperäinen tiedon tuottamismuoto ja arkistoinnin tiedostomuoto poikkeavat toisistaan. (Kaario & Peltola 2008, 38.)

3.7 Tietoturva

Dokumenttien turvallisuudesta huolehtiminen on tärkeä osa niiden hallintaa. Dokumentteihin on tallennettu yritykselle elintärkeitä tietoja, joiden hallinta ja turvallisuuden takaaminen ovat tärkeä osa yrityksen tietoturvaliikettä. Varmuuskopioiden ja oikeuksien hallinnan lisäksi turvallisuuteen liittyy myös vanhentuneiden dokumenttien hallittu poisto sekä dokumenttien tapahtumien seuranta. Internetin käytössä keskeisessä asemassa ovat virustorjunta, tietoliikenteen salaus sekä internetiin pääsyn hallinta. (Anttila 2001, 147)

Anttila jakaa dokumenttien hallinnan kannalta varmuuskopioitavat asiat neljään ryhmään. Näitä ovat dokumenttitiedostot, dokumenttien ominaisuudet, hallintajärjestelmän asetukset sekä ohjelmätiedostot. Varmuuskopioinnin avulla tiedot ja dokumentit saadaan palautettua virhetilanteiden sattuessa esimerkiksi silloin, kun jokin dokumentti poistetaan vahingossa. Se, kuinka varmuuskopiointi yrityksessä järjestetään, riippuu paljolti yrityksen tarpeista. Tiedon kriittisyys, muutosten tiheys dokumentteihin sekä käytössä olevat varmuuskopiointijärjestelmät vaikuttavat varmuuskopioinnin käytännön toteutukseen. Yleensä täysi varmuuskopiointi tehdään vähintään kerran viikossa ja muutosten osalta varmuuskopiointi tehdään päivittäin esimerkiksi yön aikana. (2001, 150-151.)

Oikeuksienhallinnalla taataan se, ettei dokumentteihin tehdä muutoksia muiden kuin siihen valtuutettujen käyttäjien toimesta. Kaikki dokumenttiin kohdistuvat muutokset tallentuvat lokitietoihin. Näiden merkintöjen perusteella voidaan jäljittää kuka dokumenttia on muokannut tai kenen toimesta jokin dokumentti on poistettu. Lokitietojen avulla voidaan myös esimerkiksi selvittää luottamukselliseen tietoon liittyviä tapahtumia, käyttöä, tulostusta tai kopiointia. (Anttila 2001, 147-149)

Hyvän tietoturvan kannalta vanhentuneen tiedon käsittelyssä olennaisessa osassa on varmuus siitä, että dokumentin eri elinkaaren vaiheisiin pystytään palaamaan, mutta varmistamaan ettei vanhentunutta tietoa käytetä. Tämän toteuttamiseen on olemassa useita eri tapoja. Dokumentit voidaan siirtää passiiviarkeeseen, jolloin ne poistuvat aktiivisten dokumenttien joukosta, mutta niiden ominaisuustiedot jäävät tietokantaan. Passiiviarkeesta on mahdollista palauttaa dokumentti aktiiviseksi, mikäli tarve vaatii ja dokumentti siirtyy automaattisesti aktiivisten dokumenttien joukkoon. Vanhentumista voi seurata myös ajallisesti. Dokumentit joiden vanhentumiseen on

määritelty tietty aika, esimerkiksi 5 vuotta, haetaan järjestelmästä vuoden välein ja poistetaan varmuuskopioinnin jälkeen tai siirretään passiiviarkistoon. Dokumenttien käyttöiäisyys on myös yksi tapa seurata dokumentin vanhentumista. Tällöin dokumentti poistetaan tai siirretään passiiviarkistoon, kun sitä ei ole käytetty tietyn ajanjakson aikana ollenkaan. (Anttila 2001, 151-152.)

Virustentorjunta on iso osa dokumenttien hallinnan tietoturva. Usein virukset leviävät dokumenttien välityksellä tietokoneesta toiseen. Yrityksen tulee huolehtia virustorjunnasta niin dokumenttienhallintajärjestelmässä kuin yksittäisillä työasemillakin. Dokumentit tulee aina tarkistaa virusten varalta, näin vältetään siltä että virukset pääsisivät leviämään yrityksen sisällä tai sen ulkopuolelle. Tarkistus virusten varalta tulee tehdä aina ennen kuin dokumentit liitetään palvelimelle käyttäjien saataville. Myös tiedostomuodon valinnalla voidaan vaikuttaa virusten ehkäisemiseen. Mikäli dokumentin voi jakaa vain dokumentin tarkastelua ja lukemista varten, olisi hyvä jakaa tiedosto PDF- tiedostona. (Anttila 2001, 153.)

4 TIETÄMYKSENHALLINTA

Anttila määrittelee tietämyksenhallinnan yrityksen tiedonhallinnaksi. Tietämyksenhallinnassa on kyse yritykselle merkityksellisen tiedon hallinnasta. Tämä käsittää sekä dokumenttimuotoisen jäsenneellyn että hiljaisen tiedon. Suuri osa yrityksessä olevasta tiedosta on niin sanottua jäsennelemätöntä tietoa, jonka hallinta on ihmisten muistin varassa. (2001, 93.) Hiljainen tieto saadaan näkyväksi esimerkiksi muuttamalla se dokumenttimuotoiseksi. Tämä hiljaisen tiedon näkyväksi tekeminen mahdollistaa sen jakamisen muille helposti (Virtainlahti 2009, 17). Tietämyksenhallinnan tarkoituksena on jakaa informaatiota tietotyöntekijöille ja saada heidät ja sitä kautta myös yritys menestymään (Honeycutt 2001, xii). Toimeksiantajayrityksessäni tietämystä jaetaan intranetin kautta sitä tarvitseville. Palkanlaskija tarvitse työssään tietoa niin peruspalkanlaskentaan kuin palkanlaskennan erikoistilanteisiin. Tietämyksen kerryttäminen toimintaohjeistoon auttaa palkanlaskijaa toimimaan itsenäisesti ja tekemään päätöksiä ongelmatilanteissa.

Tietämyksenhallinnan kannalta on tärkeä osata keskittyä olennaisen tiedonhallintaan (Honeycutt 2011, 4). Hiljainen tieto ja tietämys tulee tunnistaa, jotta sen hyödyntäminen ja jakaminen on mahdollista (Virtainlahti 2009, 81). Tieto tulee saada jäsenneettyä ja liitettyä yrityksen tietokantoihin riippumatta siitä, onko tieto jäsenneettyä eli dokumenttimuotoista vai jäsennelemätöntä. Tämän lisäksi tietämyksen kartuttaminen, esimerkiksi yrityksen ulkopuolelta tulevalla tiedolla, nähdään tärkeänä osana tietämyksenhallintaa. Dokumenttienhallinta on tärkeä osa-alue tietämyksenhallintaa, sillä iso osa jo yrityksessä olevaa ja jaettavaa tietoa on dokumenttimuotoisena (Anttila 2001, 93).

Pelkkä dokumenttimuotoisen tiedonhallinta ei kuitenkaan riitä, kun puhutaan tietämyksenhallinnasta. Henkilökunnan osaaminen ja heidän tietämyksensä kasvattaminen on olennaisessa osassa yrityksen menestystä. (Honeycutt 2001, 78.) Koulutuksella kasvatettu tieto tulee jakaa yrityksessä eteenpäin. Osaamisen jakaminen ja hiljaisen tiedon näkyväksi saattaminen parantaa yrityksen mahdollisuuksia pitää tärkeä ja olennainen tieto yrityksessä. (Virtainlahti 2009, 108-109.) Hiljaisen tiedon avulla työntekijä osaa reagoida itsenäisesti vastaantulevassa ongelmatilanteessa. Hän omaa päätöksentekoon tarvittavat taidot ja näitä taitoja tulisi jakaa muille yrityksessä työ-

kenteleville. Tällaisen osaamisen ja sen jakamisen avulla työnteko muuttuu tehokkaammaksi ja sekä työn laatu että tehtävistä suoriutuminen paranee. (Virtainlahti 2009, 41, 47.)

5 INTRANET TIEDON JAKELU- JA HAKUKANAVANA

Tiedon jakamiseen on olemassa monenlaisia eri kanavia. Käsittelen tiedon jakoa intranetin näkökulmasta, sillä toimeksiantajayrityksessäni toimintaohjeisto on työntekijöiden saatavilla juuri intranetissä. Intranetin tarkoitus on saada tieto työntekijöille ongelmatilanteiden ratkaisemisen ja päätöksenteon avuksi (Honeycutt 2001, 190).

Kaario ja Peltola nostavat intranetin esille yhtenä tärkeimmistä selainpohjaisista tiedon kanavista. Intranet on yrityksen sisäisille käyttäjille tarkoitettu tiedon kanava. Intranetissä tiedon määrä on suuri ja se on merkittävää tietoa käyttäjälleen. (2008, 49-50.) Intranetin alkuaikoina sen välityksellä jaettiin yleisiä määräyksiä ja yleistietoa yrityksestä henkilöstölle (Tiirikainen, 2010 53). Tietoa jaettiin ylhäältä alaspäin ja tiedon jakaminen oli keskittynyt vain muutamille yrityksen työntekijöille. Intranet keskittyi lähinnä sisäisen viestinnän kehittämiseen. Sitä ei nähty vielä yrityksen strategisena tiedonhallintavälineenä ja tiedon määrä oli vähäinen verrattuna nykyisiin intranetteihin. Tiedonhaku ensimmäisissä intraneteissa oli mahdollista kohdistaa vain tietosisältöön, joka oli tallennettu sisällönhallintajärjestelmään. (Kaario & Peltola 2008, 51-52).

Nykyään intranetin välityksellä jaetaan tietoa yhä enemmän ja laajemmin koko yrityksen henkilöstölle ja sen merkitys yrityksen sisäisentiedon jakelukanavana on kasvanut. Intranet nähdään yritysportaalina, tämä kuvaa yrityksen tapaa käyttää erilaisia sovelluksia yhden käyttöliittymän kautta. (Tiirikainen, 2010 53.) Myös Kaario ja Peltola määrittelevät uuden sukupolven intranetin yritysportaaliksi. He määrittelevät portaalin sähköiseksi palvelukokonaisuudeksi, joka mahdollistaa tiedon ja sovellusten käytön tietoturvallisesti yli organisaatio- ja prosessirajojen. Intranet on kasvattanut merkitystään erityisesti yritysten sisäisten sidosryhmien yhteistyön tukivälineenä. (2008, 52.)

Uuden sukupolven intranetin perusajatuksena on koota ja noutaa tieto yrityksen eri tietojärjestelmistä sitä tarvitsevien saataville. Tämä siis mahdollistaa sen, että tietoa ei varastoida portaalijärjestelmässä vaan tietoa hallitaan ja ylläpidetään muussa tietojärjestelmässä. Tällaisten portaalien toteuttaminen asettaa haasteita suuren integraatiotarpeensa vuoksi. Tieto on voitava noutaa erilaisista taustajärjestelmistä ja tieto on pystyttävä esittämään yhdenmukaisena riippumatta siitä,

minkälaisesta taustajärjestelmästä tieto on noudettu. Uuden sukupolven intranetissä tiedon etsiminen on mahdollista kohdistaa yrityksen tärkeimpiin tietovarastoihin. (Kaario & Peltola 2008, 52.)

Dokumenttienhallintaohjelmia voidaan nykyään yhä enemmän käyttää yhdessä selainpohjaisten tiedon kanavien kanssa, esimerkiksi yhdessä yrityksen intranetin kanssa. Tällainen mahdollistaa dokumentin tuottamisen ja julkaisemisen liittämisen tiiviisti yhteen. Erilaiset selainpohjaiset ohjelmat mahdollistavat joko kaikkien toimintojen käytön selaimella tai vain dokumenttien haun ja tarkastelun. Selainpohjainen hallintaohjelmisto antaa yritykselle laajemmat mahdollisuudet dokumenttien hallinnan kannalta. Dokumentit ovat aina työntekijöiden saatavilla, riippumatta siitä missä työskentely tapahtuu. (Anttila 130, 132.) Intranet nähdään myös tärkeänä osana yrityksen tietämyksenhallintaa ja tietämyksenhallintajärjestelmää. Intranet mahdollistaa ohjeiden jakamisen yrityksen työntekijöille ja takaa sen, että heillä on tarvittavat tiedot oikeaan aikaan saatavilla. (Honeycutt 2001, 78.)

Toimeksiantajayrityksessäni intranet on tärkeä osa jokapäiväistä työskentelyä. Intranetistä löytyy tietoa yrityksestä, se toimii viestinnän kanavana muun muassa päivitys ja ongelmatilanteissa sekä sieltä löytyy opinnäytetyöni kehittämisen kohteena oleva toimintaohjeisto.

6 TUTKIMUKSEN KUVAUS

Lähestyin tutkimusongelmaani konstruktiiivisen tutkimuksen kautta. Konstruktiiivisessa tutkimuksessa muutoksen kohteena on jokin konkreettinen kohde, opinnäytetyöni kannalta palkanlaskijan toimintaohjeisto. Konstruktiiivisessa tutkimuksessa on tarkoitus luoda ratkaisu johonkin käytännön ongelmaan kehittämällä uusi tuotos. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 38.)

Kehittämistyössä olennaista on erilaisten tutkimusmenetelmien yhdisteleminen. Kvalitatiivisten ja kvantitatiivisten tutkimusmenetelmien yhdisteleminen takaa sen, että kehittämistyön tueksi saadaan erilaisia näkökulmia ja tietoja. Erilaisten tutkimusmenetelmien avulla kerätyt tiedot täydentävät toisiaan ja luovat varmuutta kehittämistehtävään liittyvissä päätöksissä. (Ojasalo ym. 2009, 40.)

Vallalla ollut käsitys siitä, että palkanlaskijat kokivat toimintaohjeiston vaikeaksi käyttää, määrittäi yhdeksi tutkimusmenetelmäksi kyselyn. Kyselyn avulla sain selvitettyä, kuinka palkanlaskijat kokevat toimintaohjeiston käytön, tiedon löytymisen sekä sen sisällön. Kyselyn avulla myös saavutin kaikki yrityksessä toimivat palkanlaskijat. Tämän lisäksi kyselystä saamani tulokset toimivat pohjana tekemälleni havainnoinnille ja haastattelulle.

Havainnoinnin ja haastattelun tarkoituksena oli selvittää mistä palkanlaskija lähtee tietoa etsimään kohdatessaan ongelmatilanteen sekä mitkä asiat hän kokee haasteelliseksi toimintaohjeiston käytössä. Tämän lisäksi haastattelulla haettiin varmistusta kyselyssä esiin nousseisiin ongelmakohtiin sekä niiden ratkaisuun. Vilkan mukaan osallistuva havainnointi sopii hyvin, kun tutkitaan ja kehitetään toiminta- tai ajattelutapoja työelämässä sekä työelämän toimijoiden vuorovaikutusta ja toimintaan liittyviä tapoja (2005, 120).

6.1 Kysely

Toimeksiantajayrityksessä vallalla ollut käsitys siitä, että toimintaohjeistoa ei käytetä, toimi tutkimukseni pohjana. Halusin selvittää onko asia tosiaan näin, ja jos on, niin miksi toimintaohjeistoa ei käytetä. Tämän lisäksi halusin selvittää kuinka toimintaohjeistoa tulisi muuttaa, jotta sen käyttö helpottuisi.

Ojasalon ym. mukaan kysely sopii kehitystehtävän tutkimusmenetelmäksi silloin, kun halutaan varmistua tutkittavan aiheen paikkansapitävyydestä sekä lähtötilanteen selvittämiseen. Kyselyn avulla on mahdollista tutkia erilaisia aiheita ja ilmiöitä. Vaikka pääpaino kyselyssä on usein kvantitatiivisen tiedon hankinnassa, soveltuu se hyvin myös kvalitatiivisen tiedon keräämiseen. Kyselyn käyttäminen tutkimusmenetelmänä mahdollistaa laajan tutkimusaineiston keräämisen sekä sen etuna nähdään nopeus ja tehokkuus. Kyselyn toteuttamiseen on monia keinoja, sen voi toteuttaa muun muassa postikyselynä, internetissä täytettävänä kyselynä tai kasvokkain toteutettuna. Valitsin internetissä toteutettavan kyselyn tutkimukseeni, sillä sen avulla tavoitin kaikki yrityksessä toimivat palkanlaskijat. (2009, 41, 108-109, 119.)

Kyselyn (liite 1) pääpaino oli kvalitatiivisissa kysymyksissä. Kvalitatiivisten kysymysten kautta keräsin tietoa palkanlaskijoiden kokemuksista ja mielipiteistä koskien toimintaohjeistoa. Kyselyssäni selvitin miten toimintaohjeiston käyttö ja sisältö koetaan sekä millaisia ongelmakohtia toimintaohjeiston käytössä kohdataan. Kvantitatiivisten kysymysten avulla selvitin kuinka moni palkanlaskija käyttää toimintaohjeistoaan työssään sekä löytyykö eri ohjelmien käyttäjien välisiä eroja. Näiden tietojen lisäksi kyselyn tarkoitus oli toimia pohjana tulevassa havainnoinnissa.

Toimintaohjeiston käyttöön liittyvä kysely lähetettiin kaikille yrityksessä toimiville palkanlaskijoille sekä palkanlaskennan esimiehille, siis kaikille joilla oli yhteys toimintaohjeistoon ja sen käyttöön. Kysely toteutettiin Webropol-ohjelmalla. Webropolin valintaan kyselykanavana vaikutti kyselyjoukon suuruus sekä se, että osa palkanlaskijoista työskenteli eri paikkakunnalla kuin missä toimemeksiantajayritykseni pääkonttori sijaitsee. Kysely oli auki kolme viikkoa ja kysely toteutettiin täysin anonyyminä, jolloin palkanlaskijoilla oli mahdollisuus vastata kyselyyn ilman pelkoa siitä, että vastaukset voitaisiin jäljittää heihin. Kyselyn saatekirjeessä pyysin palkanlaskijaa, joka oli kiinnostunut osallistumaan havainnointiin ja haastatteluun ottamaan minuun yhteyttä. Kyselyn tuloksien perusteella sain käsityksen siitä, kuinka toimintaohjeisto koettiin yrityksessä ja pystyin siirtymään tutkimukseni toiseen vaiheeseen.

6.2 Havainnointi ja haastattelu

Ojasalon ym. mukaan havainnointia käytetään usein kyselyn tai haastattelun tukena. Havainnointin käyttäminen tutkimusmenetelmänä mahdollistaa tutkijan pääsyn näkemään tutkittava asia tai tilanne sen luonnollisessa tilassa. Se sopii hyvin tilanteisiin joissa kerätään tietoa ihmisten

käyttäytymisestä. Havainnoinnin toteuttamiseen on monia erilaisia tapoja, havainnointitavan valitseminen riippuu kehittämistehtävän tavoitteista. Havainnointi on usein ennalta suunniteltua sekä systemaattista. Havainnoitsija seuraa valitsemaansa tilannetta ja arvioi esimerkiksi toimivatko ihmiset kuten ovat sanoneet. Havainnoinnin avulla kerätty aineisto nähdään materiaalina, jolle kehittämistehtävä perustuu. (Ojasalo ym. 2009, 42, 103, 107.) Valitsemani havainnointi tilanne oli palkanlaskennan toimintaohjeiston käyttötilanteen seuraaminen. Havainnoinnin kautta pyrin syventämään kyselyssä keräämiäni tietoja ja selvittämään miksi tiedon etsiminen koettiin haastavaksi.

Videoin havainnointitilanteen, jotta pystyin palaamaan siihen myöhemminkin ja suorittamaan tarkempaa analyysiä sanallisesta palautteesta, joka tuli ilmi havainnoinnin yhteydessä. Kuvataallenteen avulla pystyin myös tarkastelemaan mistä tietoa lähdettiin hakemaan ja näin pohtimaan ohjeistuksen otsikointeja ja sisällysluetteloa. Havainnoinnin videointiin pyysin luvan sekä toimeksiantajayrityksestäni että havainnoinnin kohteilta ennen havainnointitilannetta. Ojasalon ym. mukaan videointi on hyvä apu havainnoinnin dokumentointiin. Havainnointitilanteessa informaation määrä on niin suuri, ettei kaikkea näkemäänsä ja havainnoimaansa pysty muistamaan. Videointi mahdollistaa havainnointi tilanteeseen palaamisen myöhemmin sekä havainnoitsijan paremman keskittymisen itse tilanteeseen, kun hänen ei tarvitse koko ajan tehdä muistiinpanoja. (2009, 104.)

Havainnointitekniikkana käytin strukturoitua havainnointia. Strukturoidussa havainnoinnissa ongelma jäsennellään ja luokittelut perustuvat kehittämistehtävään (Ojasalo ym. 2009, 105). Havainnoinnin tarkoituksena oli selvittää kyselyssä ilmi tulleita ongelmakohtia ja selvittää mistä palkanlaskija lähtee tietoa etsimään käyttäessään toimintaohjeistoa. Havainnoinnin yhteydessä toteutettiin pieni vapaamuotoinen haastattelu. Haastattelun tarkoituksena oli syventää kyselyssä ilmenneiden ongelmakohtien ratkaisuja sekä havainnointikohteen kokemuksia tiedonhaun yhteydessä.

Pyysin havainnoinnin kohteena olevaa henkilöä etsimään toimintaohjeistosta vastauksia ongelmatilanteisiin, joita palkanlaskija voi kohdata työssään. Ongelmatilanteet perustuivat sekä omiin kokemuksiini palkanlaskennasta että ohjeisiin, joita toimintaohjeisto sisältää. Havainnoinnin kohde etsi ohjeet yhteensä 10 ongelmatilanteeseen. Tiedonhakuprosessin lisäksi kiinnitin huomiota sanalliseen palautteeseen jota sain läpi havainnoinnin. Havainnoinnin jälkeen

haastattelin havainnoinnin kohdetta siitä, kuinka hän oli kokenut tiedon etsimisen. Havainnointi toteutettiin toimeksiantajayritykseni tiloissa ja aikaa olin havainnointiin sekä haastatteluun varannut 1-1,5 tuntia.

7 TULOKSET

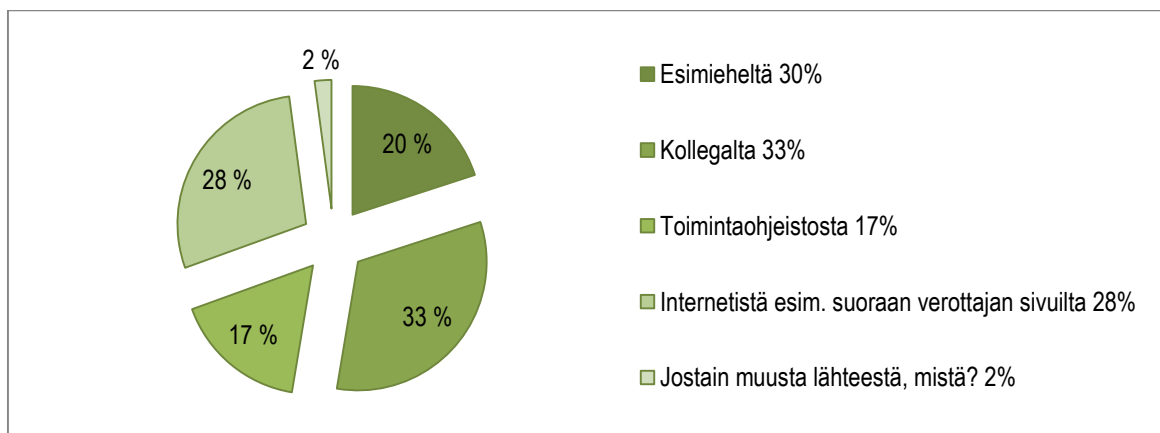
Tässä kappaleessa esitän tutkimukseni tulokset sekä kyselystä että havainnoinnista. Käyn ensin läpi kyselyn tulokset, jotka toimivat pohjana havainnoinnille ja haastatteluille.

7.1 Kysely

Verkkokyselyyn vastasi 42 palkanlaskijaa 62:sta. Vastanneista 12 oli työskennellyt palkanlaskijana alle vuoden, 22 palkanlaskijaa 1 - 4 vuotta ja 8 oli työskennellyt palkanlaskijana yli neljä vuotta. Palkanlaskentaa toimeksiantajayrityksessä tehtiin kahdella eri ohjelmalla. Ohjelman 1 käyttäjiä oli 28 ja ohjelman 2 käyttäjiä 14.

Mistä etsit ensisijaisesti tietoa kohdatessasi ongelmatilanteen?

Kyselyyn vastanneilla oli mahdollisuus valita useampi ensisijainen tiedonlähde. Kyselyyn vastanneet 42 palkanlaskijaa valitsivat yhteensä 95 tietolähdettä, jotka ovat alla esitetty prosenttijaumana kuviossa 3. Karkeasti voidaan todeta, että toisiin työntekijöihin (esimiehet ja kollegat) turvaudutaan tiedonhankinnassa yhtä paljon kuin sähköisiin tiedonlähteisiin (toimintaohjeistot ja internet). Muina tiedonlähteinä mainittiin sovellusneuvonta, asiakkaan perustietolomake sekä kansio, jonka jokainen palkanlaskija saa perehdytyksessä. Tässä kansiossa on useita toimintaohjeistostakin löytyviä ohjeita tulostettuna.



KUVIO 3. Tiedon ensisijaiset lähteet ongelmatilanteissa

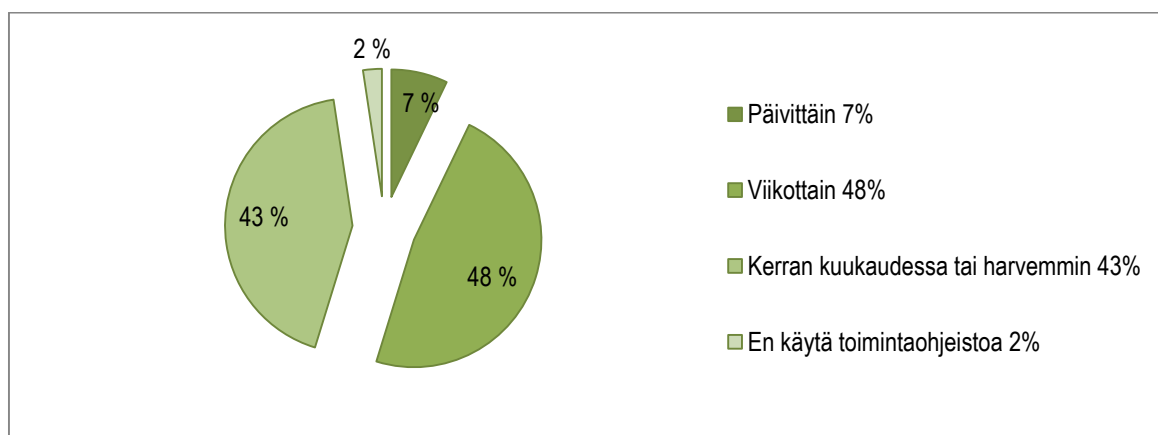
Tarkempi tarkastelu paljasti huomattavan eron toimintaohjeiston käytössä eri palkanlaskentaohjelmia käyttävien palkanlaskijoiden välillä. Ohjelmaa 2 käyttävistä palkanlaskijasta vain 14 % (2 /14) oli merkinnyt toimintaohjeen ensisijaiseksi tiedonlähteeksi. Ohjelman 1 käyttäjistä peräti 50 % (14/28) piti toimintaohjetta ensisijaisena tiedonlähteenä.

TAULUKKO 1. Ensisijaiset tiedon lähteet, eri palkanlaskennan ohjelmien käyttäjillä

	Ohjelma 1	Ohjelma 2
Esimieheltä	12	7
Kollegalta	20	11
Toimintaohjeistosta	14	2
Internetistä esim. suoraan verottajan sivuilta	22	5
Jostain muusta lähteestä, mistä?	2	0

Kuinka usein käytät toimintaohjetta?

Kuten kuviosta 4 käy ilmi että, päivittäin tai viikottain toimintaohjeistoa käyttää yli puolet eli 55 % kyselyyn vastanneista palkanlaskijoista. Vain yksi henkilö ilmoitti, että ei käytä ollenkaan toimintaohjeita. Kyseinen henkilö kertoi, ettei enää tee varsinaista palkanlaskentaa, joten hänellä ei ole tarvetta käyttää toimintaohjeistoa.



KUVIO 4. Kuinka usein käytät toimintaohjeistoa?

Myös käyttäjämäärissä oli havaittavissa suuri ero toimintaohjeiston käytössä, kun vertailtiin käyttöä eri palkanlaskentaohjelmien välillä. Päivittäin tai viikoittain toimintaohjeistoa käytti 71 % ohjelmalla 1 laskevista palkanlaskijoista, kun vastaavasti ohjelmaa 2 käyttävillä vastaava luku oli vain 21 %.

Toimintaohjeiston käyttö työkokemuksen perusteella jakaantui taulukossa 2 esitetyllä tavalla. Alle vuoden työskennelleet palkanlaskijat käyttivät toimintaohjeistoa ahkerimmin, heistä 83 % käytti toimintaohjeistoa päivittäin tai viikoittain. Myös yli neljä vuotta työskennelleet palkanlaskijat käyttivät toimintaohjeistoa usein, heistä 75 % käytti toimintaohjeistoa viikoittain. 1-4 vuotta työskennelleet palkanlaskijat osoittautuivat ryhmäksi joka käyttää toimintaohjeistoa vähiten, heistä vain 36 % käytti toimintaohjeistoa päivittäin tai viikoittain.

TAULUKKO 2. Toimintaohjeiston käyttötiheys työssäoloajan mukaan

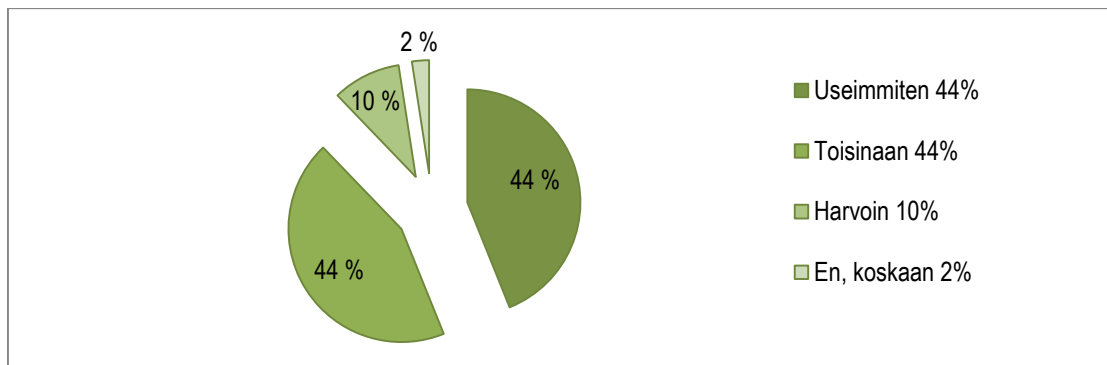
Työkokemus	Päivittäin	Viikoittain	Kerran kuussa tai harvemmin	En käytä toimintaohjeistoa
Alle vuosi	2	8	2	
1-4 vuotta	1	7	14	
Yli 4 vuotta		5	2	1

Jos et käytä toimintaohjeistoa, niin miksi?

Kysymykseen vastasi yhteensä 5 palkanlaskijaa. Tiedon löytäminen nopeammin muualta oli yksi syy siihen, ettei toimintaohjeistoa käytetty. Intranetissä tarjolla olevan sähköisen toimintaohjeiston sijaan ohjeita kerrottiin etsittävän myös omasta kansioista, jonne toimintaohjeiston ohjeita oli tuostettu. Muutamalle palkanlaskijalle ei ollut tullut eteen tilannetta, jossa he olisivat tarvinneet toimintaohjetta.

Koetko löytäväsi etsimäsi tiedon toimintaohjeistosta?

88 % palkanlaskijoista katsoi löytävänsä etsimänsä tiedon toimintaohjeistosta useimmiten tai toisinaan. Vain 12 % tunsikin, että tieto löytyy harvoin tai ei ollenkaan kuten kuviosta 5 käy ilmi.



KUVIO 5. Kosko löytäväsi tiedon toimintaohjeistosta?

Parhaiten etsimänsä tiedon toimintaohjeista katsoi löytävänsä palkanlaskijat, joilla oli työkokemusta yli neljä vuotta; 72 % oli sitä mieltä, että etsittävä tieto löytyy useimmiten. Alle 4 vuotta töissä olleista vain 38 %:n mielestä tarvittava tieto löytyi useimmiten.

Eri palkanlaskennan ohjelmien käyttäjien välillä ei ollut juurikaan eroja tarkasteltaessa tiedon löytymistä. Palkanlaskennanohjelman 1 käyttäjistä kysymykseen vastasi 27 henkilöä. Heistä 12 koki löytävänsä tiedon toimintaohjeistosta useimmiten ja 13 toisinaan, vain 2 vastasi löytävänsä tiedon harvoin kuten taulukosta 3 käy ilmi.

TAULUKKO 3. Tiedon löytyminen toimintaohjeistosta, ohjelman 1 käyttäjät

Työaika	Kyllä, aina	Useimmiten	Toisinaan	Harvoin	En koskaan
Alle 1 vuotta		4	4	2	
1-4 vuotta		4	9		
Yli 4 vuotta		4			
Yhteensä		12	13	2	

Ohjelman 2 käyttäjistä kysymykseen vastasivat kaikki 14 kyselyyn vastannutta palkanlaskijaa. Heistä kuusi kertoi tiedon löytyvän useimmiten ja viisi toisinaan, kuten taulukosta 4 käy ilmi. Kaksi vastasijaa oli sitä mieltä, että tieto löytyy harvoin ja yksi palkanlaskija vastasi, ettei löydä tietoa koskaan toimintaohjeistosta.

TAULUKKO 4. Tiedon löytyminen toimintaohjeistosta, ohjelman 2 käyttäjät

	Kyllä, aina	Useimmiten	Toisinaan	Harvoin	En koskaan
Alle 1 vuotta		1	1		
1-4 vuotta		4	3	2	
Yli 4 vuotta		1	1		1
Yhteensä		6	5	2	1

Kuinka koet toimintaohjeiston sisällön?

Toimintaohjeisto arvioitiin niin sisällön kattavuuden kuin selkeydenkin tasolla hyväksi. Arvio toteutettiin numeroasteikolla 1-5, jossa 1 oli huonoin mahdollinen ja 5 paras. Sekä sisällön kattavuuden että selkeyden arvioinnin keskiarvoksi muodostui 3,2, kuten taulukosta 5 ilmenee.

TAULUKKO 5. Arvio toimintaohjeiston sisällöstä

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Sisällön kattavuus	0	7	19	15	0	41	3,2
Sisällön selkeys	0	7	17	17	0	41	3,22
Yhteensä	0	14	36	32	0	82	3,2

Toimintaohjeiston sisältöä arvioitaessa ajalla, jonka palkanlaskija oli toiminut yrityksessä tai mitä ohjelmaa palkanlaskija käytti, ei ollut merkitystä. Kaikissa ryhmissä sekä sisällön kattavuuden että selkeyden arvioinnin keskiarvo oli 3 tai enemmän.

Koetko, että toimintaohjeiston sisältöä tulisi muuttaa? Miten?

Kysymykseen vastasi 12 palkanlaskijaa. Suurimmaksi ongelmakohdaksi muodostui sisällysluettelo. Viisi vastaajaa nosti esiin sisällysluettelon puutteet. Sisällysluettelossa aakkosjärjestys ja oh-

jeiden selkeämpi jako eri otsikoiden alle nähtiin yhtenä kehitettävänä kohteena. Sisällysluettelon toivottiin olevan sellainen, että siitä näkisi selvästi mitä eri otsikot pitävät sisällään. Myös pääotsikoita toivottiin kuvaavammaksi. Otsikoinnin tulisi kuvata selkeämmin ja tarkemmin mitä pääotsikon alla on. Otsikoinnissa koettiin haasteelliseksi, ettei ohjetta osattu etsiä oikean otsikon alta.

Toinen asia, joka nousi vahvasti esille avoimessa kysymyksessä, olivat erikoistapaukset. Perusohjeet koettiin lähes poikkeuksetta kattaviksi, mutta ohjeistusta palkanlaskennan erikoistapauksiin kaivattiin. Harvinaisten tapausten ohjeistus koettiin vaikeaksi löytää toimintaohjeistosta.

Näiden lisäksi ohjeiden ajantasaisuus ja päivityshistoria nousivat esiin. Ohjeiden päivityksistä ei ole välttämättä merkintää päivitysajankohdasta, jolloin laskija ei tiennyt voiko ohjeeseen enää luottaa.

Kuinka koet toimintaohjeiston käytettävyyden?

Toimintaohjeiston käytettävyyttä arvioitaessa tiedon löytyminen ja toimintaohjeiston yleinen käytettävyys arvioitiin asteikolla 1-5. Tiedon löytyminen sai arvioinnissa keskiarvoksi 2,96, joka on selvästi huonompi kuin muissa arvioituissa kohteissa. Tiedon löytymisen arvioi vain 24 palkanlaskijaa. Yleinen käytettävyys arvioitiin tasolle 3,25, kuten taulukosta 6 näkyy.

TAULUKKO 6. Arvio toimintaohjeiston käytettävyydestä

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Tiedon löytyminen	0	9	7	8	0	24	2,96
Yleinen käytettävyys	0	5	21	13	1	40	3,25
Yhteensä	0	14	28	21	1	64	3,1

Tiedon löytyminen koettiin vaikeimmaksi alle vuoden työskennelleiden joukossa. He arvioivat tiedon löytymisen keskiarvolle 2,6, joka on huomattavasti alempi kuin muilla ryhmillä. 1-4 vuotta työskennelleet arvioivat tiedon keskiarvolle 3. Yli neljä vuotta työskennelleet kokivat löytävänsä tiedon parhaiten, he arvioivat tiedon löytymisen keskiarvolle 3,25. Tiedon löytyminen näytti hel-

pottuvan työkokemusvuosien karttuessa. Yleinen käytettävyys koettiin kaikkien ryhmien kesken hyvänä, kaikki ryhmät arvioivat sen yli 3 keskiarvolle.

Tiedon löytymisen kokeminen erosi selkeästi toisistaan eri palkanlaskennan ohjelmien välillä. Ohjelman 1 käyttäjät arvioivat tiedon löytymisen keskiarvolla 2,87 ja ohjelman 2 käyttäjät arvioivat sen yli 3 keskiarvolle. Yleinen käytettävyys koettiin molemmissa hyvänä ja se arvioitiinkin molemmissa ryhmissä yli 3 keskiarvolla.

Miten toimintaohjeiston käytettävyyttä voisi mielestäsi parantaa?

Kysymykseen vastasi 13 palkanlaskijaa. KäytettävyYTEEN liittyen suurimmaksi kehittämisen kohdeeksi nousi otsikointi. Viisi vastaajaa nosti esiin sisällön otsikoinnin ja siihen liittyvät ongelmat. Otsikoinnilta toivottiin selkeyttä ja sisältöä kuvaavampia aihealueita. Otsikoiden määrä toimintaohjeiston etusivulla koettiin myös haasteelliseksi. Otsikoinnin lisäksi esiin nousi ohjeiden järjestys. Aakkosjärjestyksen puuttuminen koettiin ongelmalliseksi ja tähän toivottiin parannusta.

Toimintaohjeistolle toivottiin myös hakutoimintoa, joka helpottaisi ohjeiden löytymistä. Neljä vastaajaa kolmestatoista nosti hakutoiminnon kehittämisen esiin vastauksissa. Tämän lisäksi toivottiin jonkinlaista yhteenvetoa siitä, minkälaisiin ongelmatilanteisiin toimintaohjeistosta löytyy vastaus. Myös kunnollista sisällysluetteloa kaivattiin, sisällysluettelosta pitäisi käydä ilmi mitä tietoa ohjeistosta löytyy. Toimintaohjeiden ohjeisiin kaivattiin myös merkintöjä päivityksestä ja siitä, koska tiedot on tarkistettu, jotta ohjeiden voi luottaa olevan ajantasaisia.

Millainen on tyypillinen ongelmatilanne jonka kohtaat käyttäessäsi toimintaohjeistoa?

Tyypillisimmäksi ongelmatilanteeksi vastaajien kesken nousi tiedon hakuun käytetyn ajan kokeminen liian pitkänä. Seitsemän vastaajaa kolmestatoista nosti esiin sen, että tiedon etsimiseen menee liian kauan aikaa eikä tietoa ei löydy. Tätä selitettiin sillä, että toimintaohjeistossa on liian monta alaotsikkoa, jotka pitää käydä läpi tiedon löytämiseksi. Myös otsikoinnin logiikka ja se, ettei sitä ymmärretty, nousi esiin kyselyssä. Tämän vuoksi osa palkanlaskijoista kääntyy mieluummin kollegan tai internetin puoleen. Tämän lisäksi myös ohjeet, jotka on kerran jo luettu toimintaohjeistosta ja joiden tiedetään olevan siellä, hukkuvat. Ohjeita ei löydetä enää uudelleen.

Myös otsikoinnin ymmärtäminen esitettiin ongelmatilanteena toimintaohjeiston käytössä. Ei osattu yhdistää minkä pääotsikon alla jonkin tiedon tulisi olla. Tämä johti siihen tilanteeseen, että palkan-

laskija joutui käymään läpi kaikki pääotsikot. Ongelmaksi nostettiin myös se, että ohjeet koettiin liian yleisluontoisiksi, tieto ei ollut tarpeeksi kattavaa palkanlaskijan tarpeisiin. Hakutoiminnon puuttuminen nostettiin esiin samoin kuin se, ettei voida luottaa tiedon ajantasaisuuteen, sillä jotkin päivitysmerkinnät ovat vanhoja.

Koetko tarvitsevasi koulutusta toimintaohjeiston käytössä?

Neljä kyselyyn vastanneista palkanlaskijoista kaipasi jonkinlaista koulutusta toimintaohjeiston käyttöön. Koulutuksen toivottiin olevan lähinnä ohjeiston läpikäymistä siinä laajuudessa, että palkanlaskija tietäisi, minkälaisiin ongelmatilanteisiin toimintaohjeistosta kannattaa tietoa etsiä.

Vapaa sana

Vapaa sana osiossa toimintaohjeisto sai myös kiitosta. Toimintaohjeisto on auttanut palkanlaskijaa saamaan vastauksen moneen kysymykseen. Tiedon määrän nähtiin kasvaneen niin laajaksi, että mikäli toimintaohjeistoa ei ole tottunut käyttämään voi tiedon löytäminen olla haastavaa.

7.2 Havainnointi ja haastattelu

Havainnointi toteutettiin kohdeyrityksen tiloissa. Havainnoinnin kohteeksi sain kaksi palkanlaskijaa ja yhden tiimivetäjän. Yksi yhteydenotto tuli kyselyn perusteella ja kaksi muuta havainnoinnin kohdetta pyysin itse mukaan havainnointiin. Havainnointiryhmäni muodostui pienemmäksi kuin olisin halunnut.

Havainnoinnista ja haastattelusta nousi esille kyselyssäkin ilmenneet ongelmat. Näitä olivat otsikointi, hakutoiminnon puuttuminen sekä se, että ohjeiden etsimiseen meni liian kauan aikaa.

Kaikkien havainnoinnin kohteiden mielestä tiedon etsimiseen toimintaohjeistosta meni liian kauan aikaa. Havainnoinnin kohteena olleet henkilöt turhautuivat etsiessään ohjeita toimintaohjeistosta. Turhautuminen näkyi keskimäärin kahden minuutin etsimisen jälkeen. Toisaalta osa ohjeista löytyi helposti ja nopeasti; alle minuutissa. Toimintaohjeiden klikkailu auki ja palaaminen aina uudelleen etusivulle koettiin turhauttavaksi. Kunnollisen sisällysluettelon tarve tuli esiin havainnoinnin yhteydessä tehdyssä haastattelussa. Sisällysluettelosta tulisi käydä ilmi kaikki ohjeet ja tieto siitä, minkä otsikon alla ne sijaitsevat. Näin uskottiin välttävän kaikkien yläotsikoiden läpikäynniltä tietoa etsiessä.

Otsikoinnista havainnoinnin ja haastattelun yhteydessä kävi ilmi, että haluttiin isompia kokonaisuuksia, joiden alle pienemmät kokonaisuudet olisi upotettu. Toimintaohjeistosta koettiin puuttuvan loogisuus sen suhteen missä tieto on. Osa pienistä kokonaisuuksista koettiin olevan väärässä paikassa toimintaohjeiston etusivulla ja niitä mietittiin jonkin yläotsikon alle. Kaivattiin selkeitä isoja otsikoita, joiden alla pienemmät otsikot ovat. Kaikki havainnoinnin kohteet kaipasivat jonkin muotoista hakutoimintoa toimintaohjeistoon. Hakutoiminnon lisäksi aakkosjärjestys nousi esiin kahdessa havainnoinnissa.

Erikoistapaukset tulisi olla esillä paremmin. Tällä hetkellä usein kysytyissä kysymyksissä on jonkin verran erikoistapauksia, mutta nämä saivat löytyä myös muualta kuin usein kysyttyjen kysymyksien alta. Yksi havainnoinnin kohde ei ollut ikinä katsonut tätä osaa toimintaohjeistosta.

Haastattelussa nousi esiin mahdollisuus ilmoittaa uusista ohjeista. Tässä mietittiin sähköpostia, jolloin jokaiselle palkanlaskijalle tulisi tieto sähköpostiin, mitä ohjetta on päivitetty ja mitä uusia ohjeita toimintaohjeistoon on lisätty. Tämä takaisi sen, että palkanlaskijalle jäisi jonkinlainen muistikuva siitä, mitä ohjeita toimintaohjeistosta löytyy. Myös intranetin kehittäminen nähtiin osana toimintaohjeiston kehittämistä. Mahdollisuus intranetin personointiin sallisi palkanlaskijan tehdä muutoksia omaan näkymäänsä ja hän voisi esimerkiksi lisätä useimmiten tarvitsemansa ohjeet omaan näkymäänsä.

Havainnoinnin yhteydessä kävi ilmi, että eri ohjelmien ohjeet eroavat toisistaan niin sisällöllisesti kuin määrällisesti. Toimintaohjelmasta löytyy enemmän ohjeita koskien ohjelman 1 käyttöä. Tämän lisäksi samaa aihetta käsittelevät ohjeet erosivat toisistaan sisällöllisesti. Esimerkiksi maksatusta käsittelevät ohjeet olivat laajemmat ohjelman 2 käyttäjille. Tämän lisäksi toimintaohjeistosta löytyi kahta eri versiota palkanlaskennan ohjeesta. Palkanlaskennan ohjeet tulisi olla samanmuotoisia ja yhtenäisiä keskenään.

8 JOHTOPÄÄTOKSET JA POHDINTA

Tutkimus antaa vahvistuksen vallalla olleeseen käsitykseen siitä, että toimintaohjeiston käyttö koetaan hankalaksi juuri tiedon löytymisen vaikeuden vuoksi. Mielestäni sanalliset vastaukset antoivat minulle hyvän pohjan havainnointien tekoon sekä kehitysehdotuksen pohtimiseen.

Tärkeimmäksi kehittämisen kohteeksi toimintaohjeistossa nousi tiedon löytäminen. Tämä nousi esiin niin kyselyssä kuin havainnoinneissa. Tiedon löytymiseen koettiin menevän liian kauan aikaa. Havainnoinnissa selvää turhautumista oli havaittavissa, koska tietoa ei löytynyt sieltä mistä sen oletettiin löytyvän ja ohjeen etsimiseen meni havainnoinnin kohteen mielestä liikaa aikaa. Kyselyssä tiedon löytymisen kokemus oli sellainen, joka arvioitiin selvästi huonommaksi kuin yleinen käytettävyyks ja sisältö. Vaikka tiedon löytymistä numeerisesti arvioi vain 24 palkanlaskijaa 42 kyselyyn vastanneesta koen, että vastaus antaa tarvittavan varmuuden nostamaan sen yhdeksi pääsyyksi siihen miksi toimintaohjeistoa ei käytetty. Tiedon löytäminen nousi esiin myös useissa avoimissa kysymyksissä. Tiedon löytäminen ja siihen käytetyn ajan pituus olivat ongelmia, joita palkanlaskijat kohtasivat toimintaohjeiston käytössä.

Tiedon löytymisen hankaluus johtuu palkanlaskijoiden kokemuksista liittyen toimintaohjeiston otsikointiin. Otsikointi koettiin epäselväksi, eikä tiettyä ohjetta osattu liittää oikean otsikon alle. Otsikointi nousi esiin vahvasti kyselyssä ja kysyessäni otsikoinnista haastattelussa juuri otsikoinnin ja ohjeiden jakaminen tiettyjen otsikoiden alle nähtiin vaikeana ymmärtää.

Otsikoinnin muokkaaminen sellaiseksi, että se olisi looginen, koen haastavaksi. Jokaisella yksilöllä on oma tapa käsittää ja hakea tietoa. Tämä luo haasteita suurien otsikoiden kehittämiseen ja tiedon jakamiseen niiden alle. Siinä missä toinen palkanlaskija haluaa laajan valikoiman pieniä kokonaisuuksia toinen kaipaa isompia kokonaisuuksia, joiden alle tieto on jaettu. Ohjeiden aakkosjärjestys nousi esiin niin havainnoinnissa kuin kyselyssä. Ohjeet ovat tällä hetkellä käänteisessä aakkosjärjestyksessä, tällainen järjestys on mielestäni vaikea käsittää. Ihmiset ovat tottuneet siihen, että tiedot esitetään aakkosjärjestyksessä. Olen ottanut tämän huomioon kehittämässäni sisällysluetteloissa ja vaihtanut ohjeet aakkosjärjestykseen.

Muokkaamissani sisällysluetteloissa olen muokannut isojen kokonaisuuksien otsikointia ja jaotellut ohjeet niiden alle uudelleen. Osa toimintaohjeiston ohjekokonaisuuksista koin hyviksi, joten niihin en ole tehnyt uudistuksia. Huomasin, että osa asioista oli monessa paikkaa hieman eritavalla kerrottuna. Olen pyrkinyt vähentämään tällaista päällekkäisyyttä esimerkiksi palkanlaskennan aikataulujen osalta. Konkreettisesti kehittämistehtävässäni olen tehnyt kaksi erilaista jakoa toimintaohjeista. Jaot ovat nähtävissä liitteissä 2 ja 3 olevista sisällysluettelomalleista. Liitteessä 2 oleva sisällysluettelo olen tehnyt ajatellen palkanlaskennan prosessia ja siihen liittyviä ohjeita. Olen pyrkinyt pitämään suuret kokonaisuudet suurina ja jakamaan pienet otsikot niiden alle niin, että ne olisivat sen otsikon alla johon ohje liittyy. Liitteessä 3 olen jakanut toimintaohjeiston ohjeet hieman pienempiin ryhmiin jolloin etusivulle tulee useampi yläotsikko, joiden alle tieto on jaettu.

Tiedon löytymisen nopeuttamiseksi ja helpottamiseksi ehdotettiin monenlaisia ratkaisuja. Tärkeimmiksi nostan hakutoiminnon kehittämisen sekä sivukartan tekemisen toimintaohjeiston etusivusta.

Palkanlaskijat ovat tottuneet käyttämään tiedonetsinnässä hakutoimintoja, sillä tietoa etsitään usein internetistä hakupalvelimien kautta. Hakutoiminto voisi olla hakukonetyyppinen ratkaisu, jossa tietoa etsittäisiin hakusanojen avulla. Toinen vaihtoehto tähän voisi olla aakkosellinen hakemisto, jossa olisi kaikki toimintaohjeiston ohjeet aakkosjärjestyksessä. Haastattelussa kuitenkin mainittiin, että kaikki ohjeet tulisi olla samaan aikaan näkyvillä. Näin palkanlaskijan ei tarvitsisi käydä kaikkia aakkosia läpi ennen kuin jokin tietty ohje löytyy. Tämä aakkosellinen hakemisto auttaisi myös palkanlaskijaa saamaan käsityksen siitä, millaisia ohjeita toimintaohjeistosta löytyy.

Sivukartta toimisi palkanlaskijoiden toivomana sisällysluettelonä, sillä varsinaista sisällysluetteloa toimintaohjeistosta nykymuodossa on vaikea toteuttaa. Sivukartan avulla palkanlaskijat tietäisivät minkä ison otsikon alla mitään ohjeita löytyy. Tämä sekä selventäisi toimintaohjeiston sisältöä että nopeuttaisi tiedon etsimistä. Sivukartan avulla palkanlaskija näkisi nopeasti mitä ohjeita toimintaohjeistosta löytyy, eikä aikaa kuluisi sellaisen ohjeen etsimiseen, jota siellä ei vielä ole. Sivukartta ja sen toimivuus on toki paljon kiinni siitä, osaavatko palkanlaskijat hyödyntää sitä. Palkanlaskijat toivoivat jonkinlaista yhteenvetoa toimintaohjeiston ohjeista ja näen sivukartan toimivan tällaisena yhteenvetona ohjeistuksesta.

Sisällön osalta toimintaohjeistoon kaivattiin lisää erikoistapauksia. Nämä nousivat esiin niin kyselyssä kuin haastattelussa. Erikoistapauksien paikkaa pohdittiin havainnoinnin ja haastattelun yhteydessä. Palkanlaskennan erikoistapaukset tulisi olla muuallakin kuin pelkästään usein kysytyissä kysymyksissä, koska tätä ei käytetty erikoistapausten ohjeiden etsimiseen. Yksi havainnoinnin kohteena ollut henkilö ei ollut koskaan käynyt katsomassa mitä usein kysyttyjen kysymysten alta löytyy. Tämän vuoksi nostin erikoistilanteet esiin kehittämistehtävässäni ja jaoin ne omaan kokonaisuuteen.

Erikoistapauksien lisäämisessä koen tärkeänä, että palkanlaskijat saataisiin sitoutettua toimintaohjeiston kasvuun ja erikoistapauksista raportointiin. He voivat vaikuttaa mitä ohjeita toimintaohjeistoon tullaan lisäämään esittämällä toiveita ja ehdotuksia eteenpäin. Palkanlaskijoilla on paljon niin sanottua hiljaista tietoa palkanlaskennan erikoistapauksista, jotka voitaisiin saattaa koko organisaation tietoon, mikäli palkanlaskijat raportoisivat tällaisista erikoistapauksista ja niihin liittyvää tietoa saataisiin toimintaohjeistoon. Havainnoinnin ja haastattelun yhteydessä kävi kuitenkin ilmi, etteivät palkanlaskijat tiedä mistä ohjeita voivat toivoa tai pyyntöjä välittää eteenpäin. Tietoa tästä tulisi myös lisätä palkanlaskijoiden keskuudessa.

Erikoistapauksien kohdalla näen kuitenkin haasteellisena sen, että tilanteet ovat usein yrityskohtaisia ja hyvin yksilöllisiä. Kaikkea tietoa ei voi lisätä toimintaohjeistoon, sillä silloin ohjeiden määrä kasvaisi hallitsemattomaksi. Tällaisissa yrityskohtaisissa tapauksissa näen hyvänä vaihtoehtona kääntyä kollegan puoleen. Erikoistapauksia tulisi myös tuoda esiin tiimipalaverissa ja palkanlaskijoita tulisi kannustaa erikoistapauksien esilletuomiseen kun he niitä kohtaavat.

Toimintaohjeiston ohjeet tulisi olla samanmuotoisia. Kaikista ohjeista tulisi löytyä sisällysluettelo sekä kaikkien ohjeiden tulisi avautua samoin. Samanmuotoisuuden lisäksi toimintaohjeistuksessa tulisi kiinnittää huomiota eri palkanlaskennan ohjelmia käyttäviin palkanlaskijoihin. Tällä hetkellä ohjelman 1 käyttäjille on huomattavasti enemmän ohjeita kuin ohjelman 2 käyttäjille. Molempien ohjelmien käyttäjillä tulisi olla tasavertaisesti ohjeita toimintaohjeistossa.

Ohjeiden samanmuotoisuuden lisäksi tulisi huomiota kiinnittää ohjeiden versiointiin ja niiden linkittämiseen toimintaohjeistossa. Havainnoinnissa tuli ilmi, että samasta ohjeesta oli esillä kaksi eri versiota toimintaohjeistossa. Tämän vuoksi kannatan sitä, että ohje löytyisi vain yhden linkin takaa. Näin välttyttäisiin siltä, että samasta ohjeesta on tarjolla kaksi eri versiota.

Kyselyssä moni pohti ohjeiden ajantasaisuutta. Osa ohjeista on päivitetty muutama vuosi sitten. Vaikka nämä ohjeet ovat tarkistettu, ei niihin ole tehty merkintää tarkistuksesta. Mielestäni kaikkiin ohjeisiin tulisi lisätä päivitystiedot. Ohjeet tulisi tarkistaa ja merkata tarkistetuiksi vähintään kerran vuodessa. Tarkistuksen suorittaisi henkilö jonka vastuulla tietty osa-alue toimintaohjeistosta on. Tämän tarkistuksen yhteydessä vanhentuneet ja tarpeettomat tiedot tulisi poistaa toimintaohjeistosta. Tämä takaisi, että palkanlaskijalla olisi varmasti uusin tieto käytössään ja hän voisi luottaa siihen, ettei tieto ole vanhentunut.

Intranetin kehittäminen nähtiin myös yhtenä mahdollisuutena saada toimintaohjeiston käyttöä helpommaksi. Intranetiin tulisi kehittää suuntaan, jossa palkanlaskijalla olisi mahdollisuus muokata intranetiin ”oma näkymä” osio. Tähän osioon hän voisi personoida näkymän itselleen parhaaksi katsomallaan tavalla. Lisäksi intranetiin tulisi lisätä mahdollisuus omiin linkkeihin. Omiin linkkeihin palkanlaskija voisi lisätä suorat linkit itselleen tärkeisiin ohjeisiin. Linkit tulisi saada heti intranetin etusivulle, jolloin ne olisivat helposti saatavilla, eivätkä hukkuisi toimintaohjeiston lukuisten ohjeiden joukkoon.

Uusille palkanlaskijoille tulisi mielestäni koulutuksen yhteydessä kertoa mitä ohjeita toimintaohjeistosta löytyy. Heille tulisi antaa selkeä kuva siitä, mitä tietoa toimintaohjeistosta voi etsiä. Koulutuksessa tulisi käyttää toimintaohjeiston ohjeita osana koulutusta paperisten ohjeiden lisänä. Tällöin uudet palkanlaskijat oppisivat alusta asti käyttämään toimintaohjeistoa ja saisivat siitä parhaan mahdollisen hyödyn.

Vaikka tutkimuksessani kävi ilmi, että ensisijaisen tiedonlähteenä käytetään usein kollegaa tai esimiestä, en näe tätä ongelmana. Se, että uskaltaa kysyä työkaverilta tai lähiesimieheltä apua, kertoo mielestäni hyvästä työyhteisöstä ja terveestä organisaatiosta. Kollegan ja lähiesimiehen puoleen kääntyminen ongelmatilanteessa vähentää myös mielestäni yksilöön kohdistuvaa painetta ja hyödyttää koko organisaatiota.

LÄHTEET

Anttila, J. 2001. Dokumenttien hallinta. Helsinki: Edita, IT Press

Honeycutt, J. 2001. Tietämyksenhallinta. Suom. R. Santala-Köykkä Helsinki: Edita IT Press

Hovi, A., Koistinen, H. & Ylinen, J. 2001. Tietovarastot liiketoiminnan tukena. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy

Järvelin, K. 1995. Tekstiedonhaku tietokannoista: johdatus periaatteisiin ja menetelmiin. Espoo: Suomen ATK-kustannus

Kaario, K. & Pesonen, T. 2008. Tiedonhallinta : avain tietotyön tuottavuuteen. Helsinki: WSOY pro/ Docendo

Laamanen, K. 2005. Johda suorituskkyä tiedon avulla: ilmiöstä tulkintaan. Tampere: Suomen laatu keskus

Ojasalo, K., Moilanen T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro

Stenberg, M. 2006. Tieto: tietojohtamisen arkkitehtuurit. Helsinki: Otava

Tiirikainen, V. 2010. IT ja parempi bisnes. Helsinki: Talentum

Tähtinen, S. 2005. Järjestelmäintegraatio: tarve, vaihtoehdot, toteutus. Helsinki: Talentum

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä Helsinki: Tammi

Virtainlahti, S. 2009. Hiljaisen tietämyksen johtaminen. Helsinki: Talentum

Toimintaohjeiston käyttökokemuksien kartoitus

1. Kauanko olet toiminut palkanlaskijana yrityksessä?

☐ Alle 1 vuotta

☐ 1-4 vuotta

☐ Yli 4 vuotta

2. Kumpaa palkanlaskennan ohjelmaa käytät?

Valitse ohjelma jota pääsääntöisesti käytät työssäsi.

☐ Ohjelma 1

☐ Ohjelma 2

3. Mistä ensisijaisesti etsit tietoa kohdatessasi ongelmatilanteen?

Voit valita useamman vaihtoehdon

☐ Esimieheltä

☐ Kollegalta

☐ Toimintaohjeistosta

☐ Internetistä esim. suoraan verottajan sivuilta

☐ Jostain muusta lähteestä, mistä? _____

4. Kuinka usein käytät toimintaohjeistoa?

☐ Päivittäin

☐ Viikoittain

☐ Kerran kuukaudessa tai harvemmin

☐ En käytä toimintaohjeistoa

5. Jos et käytä toimintaohjeistoa, miksi?

6. Koetko löytäväsi etsimäsi tiedon toimintaohjeistosta?

☐ Kyllä, aina

☐ Useimmiten

☐ Toisinaan

☐ Harvoin

☐ En, koskaan

7. Kuinka koet toimintaohjeiston sisällön?

Arvioi asteikolla 1-5, jossa 1 on huonoin mahdollinen ja 5 on paras mahdollinen

	1	2	3	4	5
Sisällön kattavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisällön selkeys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Koetko, että toimintaohjeiston sisältöä tulisi muuttaa? Miten?

9. Kuinka koet toimintaohjeiston käytettävyyden?

Arvioi kokemuksesi asteikolla 1-5, joista 1 on huonoin ja 5 paras mahdollinen

	1	2	3	4	5
Tiedon löytäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yleinen käytettävyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Miten toimintaohjeiston käytettävyyttä voisi mielestäsi parantaa?

11. Millainen on tyypillinen ongelmatilanne jonka kohtaavat käyttäessään toimintaohjeistoa?

12. Koetko tarvitsevasi koulutusta toimintaohjeiston käytössä?

☐ Kyllä

☐ En

13. Millainen koulutuksen tulisi mielestäsi olla?

14. Vapaa sana

Jäikö jotain vielä mielenpäälle? Kaikki ajatukset toimintaohjeistosta, sen käytöstä ja kehittämisestä, ovat minulle tärkeitä?

1. Asiakkaan ohjeet
 - E-palkka
 - Aineiston toimitus ohje
2. Ei palkanmaksua tilanteet (ei muutoksia)
3. ENG-FIN palkkasanasto (ei muutoksia)
4. E-palkka (ei muutoksia)
5. Kansainväliset tilanteet (ei muutoksia)
6. Kirjanpito
7. Laskujenmaksupalvelu (nimen muutos)
8. Laskutus ja sisäinen hinnasto
 - Lomanmaksutapojen laskutus
 - Poikkeustapausten kirjaus
 - Sisäinen hinnasto
9. Lomakkeet ja hakemukset (ei muutoksia)
10. Lomalaskenta (ei muutoksia)
11. Lomavuodenpäivitys (ei muutoksia)
12. Luontaisetujen käsittely (yleistä)
 - Tänne lisäksi työsuhdematkaedun käsittely ei muita muutoksia.
13. Ohjelma 1(ohjelman 1 ohjeet aakkosjärjestyksessä, kun ohjeet täällä ei välttämättä tarvitsisi olla palkanlaskennan ohjeen alla)
14. Ohjelma 2(ohjelman 2 ohjeet aakkosjärjestyksessä, kun ohjeet täällä ei välttämättä tarvitsisi olla palkanlaskennan ohjeen alla)
15. Palkanlaskennan erikoistilanteet
 - Konkurssi
 - Työ- ja käyttökorvaukset sekä palkkiot
 - UKK:n alla olevat tilanteet
16. Palkanlaskennan aikataulut
 - Palkanlaskennan tärkeät aikataulut
 - Palkanlaskennan vuosikello
17. Palkanlaskennan ohje
 - Palkanlaskennan työohje
 - Asiakkaan poistumisen ohje
 - Ensimmäisten palkkojen ohje
 - Jäsenmaksuihin liittyvät ohjeet
 - Ketjutus
 - Kirjanpidon tositepäivä
 - KTA-Laskenta
 - Kustannusten jako
 - Maksatus
 - Oletushakemistot ja tiedostojen nimet
 - Palkanlaskennan prosessi
 - Palkanlaskennan tärkeät luvut
 - Pekkaslaskenta
 - Raporttien nimeämisohjeistus
 - Sotumaksuvähennykset
 - Työttömyysvakuutusmaksu
 - Ulkopuolisten tapahtumien nouto

- Verokortit
- Ennakonpidätyksen ja vakuutusmaksujen perusteena oleva palkka

(tänne kaikki ohjeet jotka liittyvät palkanlaskentaan, nämä voisi jäsentää sivulle kuten esimerkiksi lomavuodenpäivityksessä, Yleistä otsikon alle yleiset ohjeet, Ohjelman 1 alle ohjelman 1 ohjeet ja ohjelman 2 otsikon alle ohjelman 2 ohjeet, kuitenkin niin että kaikki ohjeet olisivat samalla sivulla.)

18. Palkkaerittelyt (ei muutoksia)

19. Palkkalajistot ja palkkalajien muutokset (ei muutoksia)

20. Raportointi ja tilastot

- Verottaja
- Eläkelaitokset
- Ammattiliitot liitot
- Elinkeinoelämän keskusliitto
- Ohjelman 1 omat raportit ja tilastot
- (tänne linkin käyttöohje)

(Raportoinnin ja tilastot voisi myös jakaa omien otsikointien alle. Esim. eläkelaitoksiin liittyvät ohjeet oman ison otsikon alle, elinkeinoelämän keskusliittoon liittyvät ohjeet oman ison otsikon alle, koska otsikko raportointi koettiin vaikeana ymmärtää.)

21. Seurattavat työehtosopimukset

22. Vuodenvaihde

1. Ammattiliitot
 - Tänne kaikki ohjeet liittyen ammattiliittoihin, koskien raportointia ja tilastointia.
2. Asiakkaan ohjeet
 - E-palkka
 - Aineiston toimitus ohje
3. Ei palkanmaksua tilanteet (ei muutoksia)
4. ENG-FIN palkkasananasto (ei muutoksia)
5. E-palkka (ei muutoksia)
6. Kansainväliset tilanteet (ei muutoksia)
7. Kirjanpito
 - Kirjanpidon tositempäivä lisää tänne
8. Konkurssi
9. Laskujenmaksupalvelu (nimen muutos)
10. Laskutus ja sisäinen hinnasto
 - Lomanmaksutapojen laskutus
 - Poikkeustapausten kirjaus
 - Sisäinen hinnasto
11. Lomakkeet ja hakemukset (ei muutoksia)
12. Lomalaskenta (ei muutoksia)
13. Lomavuodenpäivitys (ei muutoksia)
14. Luontaisetujen käsittely
 - Tänne lisäksi työsuhtematkaedun käsittely ei muita muutoksia.
15. KTA-laskenta
16. Maksatus
17. Ohjelma 1(ohjelman 1 ohjeet aakkosjärjestyksessä, kun ohjeet täällä ei välttämättä tarvitsisi olla palkanlaskennan ohjeen alla)
18. Ohjelma 2(ohjelman 2 ohjeet aakkosjärjestyksessä, kun ohjeet täällä ei välttämättä tarvitsisi olla palkanlaskennan ohjeen alla)
19. Palkanlaskennan erikoistilanteet
 - Asiakkaan poistumisen ohje
 - UKK:n alla olevat tilanteet
20. Palkanlaskennan aikataulut
 - Palkanlaskennan tärkeät aikataulut
 - Palkanlaskennan vuosikello
21. Palkanlaskennan työohje
 - Palkanlaskennan työohje
 - Ennakonpidätyksen ja vakuutusmaksujen perusteena oleva palkka
 - Ensimmäisten palkkojen ohje
 - Jäsenmaksuihin liittyvät ohjeet
 - Ketjutus
 - Kirjanpidon tositempäivä
 - Kustannusten jako
 - Oletushakemistot ja tiedostojen nimet
 - Palkanlaskennan prosessi
 - Palkanlaskennan tärkeät luvut
 - Raporttien nimeämisohjeistus
 - Sotuvähennykset (tänne myös ohje kuinka ne ohjelmissa tehdään)

- Työttömyysvakuutusmaksu
 - Ulkopuolisten tapahtumien nouto
 - Verokortit
22. Palkkaerittelyt (ei muutoksia)
23. Palkkalajistot ja palkkalajien muutokset (ei muutoksia)
24. Pekkaslaskenta
25. Raportointi
- Raportointi eläkelaitoksille ja verottajalle ohjeet
 - Ohjelman 1 omat raportit
26. Tilastot
- Ammattiliittojen tilastojen ohje
 - Elinkeinoelämän keskusliittoon tehtävien tilastointien ohje
 - Ohjelman 1 omat tilastot
27. Työ- ja käyttökorvaukset sekä palkkiot
28. Seurattavat työehtosopimukset (kuvan lisääminen intran ohjeeseen pois)
29. Vuodenvaihte (ei muutoksia)